



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Sistematización administrativa y su impacto en la calidad de
servicio de la administración local de Agua Jequetepeque, 2019**

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

AUTOR:

Urcia Barahona, Héctor Arturo (ORCID: 000-0002-8066-0695)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis queridos padres Marcial Urcia y Aurelia Barahona, por su constante apoyo, sus valiosos consejos, por inculcarme valores y por darme siempre esa fuerza para esforzarme cada día y salir adelante.

A mis hermanos, por brindarme su apoyo constante, por motivarme a ser cada día una mejor persona.

A mis sobrinos y sobrinas, por llenar una parte de mi vida con sus alegrías y vivencias.

A mis amigos, por su valioso apoyo, por sus palabras de aliento y motivación, por estar siempre presentes en cada etapa de mi vida.

Héctor.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por abrirme sus puertas y permitirme realizar mis estudios de posgrado.

A mi docente asesor Yoni Valiente Saldaña, quien me brindó su apoyo constante en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis docentes de la escuela de posgrado, quienes me brindaron conocimiento y aportaron para hacer realidad este proyecto y culminar la maestría.

A mis amigos y compañeros de estudios con quienes compartí gratos momentos de aprendizaje y vivencias que siempre recordaré.

Héctor.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y Diseño de investigación	16
3.2. Variable y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	199
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	51
Anexo 01: Autorización De Recolección De Información	
Anexo 02: Operacionalización De Variables	
Anexo 03: Cuestionario Sistematización Administrativa	
Anexo 04: Cuestionario Calidad De Servicio	
Anexo 05: Matriz De Validez De Contenido	
Anexo 06: Confiabilidad Sistematización Administrativa	
Anexo 07: Confiabilidad Calidad De Servicio	
Anexo 08: Matriz De Consistencia	

Anexo 09: Base De Datos Sistematización Administrativa

Anexo 10: Base De Datos Calidad De Servicio

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de usuarios de la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.....	20
Tabla 2. Nivel de frecuencia y porcentual de la sistematización administrativa....	22
Tabla 3. Nivel de frecuencia y porcentual de la calidad de servicio.....	23
Tabla 4: Tabla cruzada Sistematización administrativa*Calidad de Servicio.....	25
Tabla 5: Prueba de Normalidad.....	26
Tabla 6: Correlaciones entre la sistematización administrativa y la calidad de servicio.....	27
Tabla 7: Correlaciones entre la sistematización administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio.....	28
Tabla 8: Correlaciones entre la sistematización administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio.....	29
Tabla 9: Correlaciones entre la sistematización administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.....	30
Tabla 10: Correlaciones entre la sistematización administrativa y la seguridad de la calidad de servicio.....	31
Tabla 11: Correlaciones entre la sistematización administrativa y la empatía de la calidad de servicio.....	32
Tabla 12: Correlaciones entre la dimensión organización y la calidad de servicio.....	33
Tabla 13: Correlaciones entre los usuarios de la sistematización administrativa y la calidad de servicio.....	34
Tabla 14: Correlaciones entre la tecnología de la sistematización administrativa y la calidad de servicio.....	35
Tabla 15: Correlaciones entre el control de la sistematización administrativa y la calidad de servicio.....	36

Índice de figuras

Figura 1: Gráfico de barras nivel porcentual variable Sistematización administrativa.....	24
Figura 2: Gráfico de barras nivel porcentual variable Calidad de Servicio.....	26

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo; determinar el impacto entre la sistematización administrativa y la calidad de servicio de la Administración Local de Agua Jequetepeque, 2019"; el cual de detallo la realidad problemática que venía desarrollándose en una de las sedes desconcentradas de la Autoridad Nacional del Agua como es la Administración Local de Agua Jequetepeque, con una muestra compuesta por 91 usuarios de agua de la Administración Local de Agua Jequetepeque, se aplicó un instrumento validado por expertos, para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto aplicada a 25 encuestados, dando como resultados para la variable sistematización administrativa un índice igual a **0,872** que corresponde a una **fiabilidad Alta** de acuerdo a Alfa de Cronbach y para la variable calidad de servicio con un índice igual a **0,882** que corresponde a una **de fiabilidad Alta** de acuerdo a Alfa de Cronbach; asimismo se pudo demostrar que existe una relación de alta significancia con un $\rho=0,425$ y $p>0.05$, entre las variables, demostrando que la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de investigación y negando la hipótesis nula.

Palabras claves: Sistematización Administrativa, Calidad de Servicio.

Abstract

The present investigation aims to; determine the impact between the administrative systematization and the quality of service of the Local Water Administration Jequetepeque, 2019 "; which detailed the problematic reality that had been developing in one of the decentralized headquarters of the National Water Authority, such as the Jequetepeque Local Water Administration, with a sample made up of 91 water users from the Jequetepeque Local Water Administration, it was applied An instrument validated by experts, to determine the reliability, a pilot test was applied to 25 respondents, giving as results for the administrative systematization variable an index equal to 0.872 that corresponds to a High reliability according to Cronbach's Alpha and for the quality variable service with an index equal to 0.882 which corresponds to a High reliability according to Cronbach's Alpha; Likewise, it could be shown that there is a highly significant relationship with $\rho = 0.425$ and $p > 0.05$, between the variables, showing that administrative systematization has a moderate impact on the quality of service, thus validating the research hypothesis and denying the null hypothesis .

Keywords: Administrative Systematization, Quality of Service.

I. INTRODUCCIÓN

La Tecnología de Información hoy en día es una herramienta determinante en todos los procesos de las entidades principalmente en la gestión pública, ya que esta no escapa de las adaptaciones que el estado de implementar, por consiguiente las nuevas propuestas para la gestión de las entidades públicas, se da una mayor relevancia en verificar su correcto uso verificando si eficacia y eficiencia, esto con el objetivo de mejorar la relación entre el estado y la ciudadanía, por lo antes mencionado surge la sistematización administrativa la cual es llamada gobierno electrónico.

En el año 2002, siendo aprobada la Ley N°27658, el Gobierno del Perú, implementa el proceso de modernización mediante el cual se espera la optimización de la gestión pública de transparencia, con un Gobierno abierto en el cual se fomente la participación de todos los ciudadanos involucrados en la gestión, de manera que se permita conocer sus requerimientos y necesidades, la menciona Ley contribuyó a diseñar la estrategia para que el procesos de modernización llegue al estado, Asimismo en aprobó el Plan Nacional y metodología de Simplificación Administrativa, enfocándose en mejorar la calidad de la atención brindada y el tiempo de respuesta que anteriormente demandaba tales gestiones.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA), del Ministerio de Agricultura y Riego, según Ley N° 29338 - Ley de Recursos Hídricos, es considerada como la máxima autoridad sobre la normativa utilizada en el Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos, perteneciente al Sistema Nacional de Gestión Ambiental, ésta se encuentra distribuida de manera descentralizada por medio de 14 Autoridades Administrativas de Agua (AAA), 71 Administraciones Locales de Agua (ALA) y 12 Consejos de Recursos Hídricos de Cuenca (CRHC).

El presente proyecto de investigación se encuentra enfocado hacia la gestión administrativa que realizan las Administraciones Locales de Agua según su área perteneciente, así mismo las ALAs son un apoyo importante para las AAA en sus tareas, por citar algunas entre ellas tenemos a las capacitaciones brindadas, campañas de sensibilización con la sociedad y las organizaciones

y campañas de difusión dirigidas a promover el cuidado del recurso vital como lo es el agua; de igual manera ofrece información al administrador para que obtenga acceso a la formalización del derecho al uso del agua dentro de su territorio jurídico.

En el desarrollo de las funciones administrativas para el trámite de los derechos de uso de agua, se pudo advertir que la mayor dificultad fue la falta de un sistema que permita canalizar y hacer seguimiento a los expedientes de los usuarios, en cuanto a tiempos de atención, facilidades de acceso a la información y conectividad con la sede central, lo cual permitiera dar una respuesta en tiempo real, así como evitar duplicidad al otorgar los derechos sobre el agua, afectando a los usuarios; otro de los problemas evidenciados es la carencia de un sistema de inventario de fuentes de agua e inventario de infraestructura de riego.

En referencia a las políticas de desarrollo del sector agrario, el ANA viene implementando diversos mecanismos para realizar una gestión administrativa que permita brindar al ciudadano una atención eficiente. Dentro de éstas medidas adoptadas, en el año 2019 se implementó la sistematización administrativa y los canales de atención virtual para que el ciudadano pueda realizar algunos trámites en nuestra plataforma virtual, verificar el estado de su trámite a través del aplicativo ANA- destraba, la sistematización administrativa también abarca el otorgamiento de derechos de uso de agua tales como generar las licencias de uso de agua a través de un software interconectado a nivel nacional, tener un padrón de usuarios actualizado en tiempo real (RADA) Registro Administrativo de Derechos de Agua.

En este contexto la presente investigación nos lleva a formularnos la siguiente interrogante: **¿Cuál es el impacto de la sistematización administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Administración Local de Agua Jequetepeque?**

Ésta investigación es conveniente porque nos permitirá analizar el impacto generado a través de la implementación de un sistema de gestión administrativa que se encuentre entrelazado a nivel nacional en la Autoridad

Nacional del Agua, debido a su importancia de nivel económico, social y ambiental, la ANA demanda el desarrollo de enfoques políticos que permitan obtener la satisfacción de la demanda en tiempo presente y a largo plazo, impactando de manera positiva en la preservación de los recursos hídricos, que garantice su calidad durante el tiempo.

También es importante conocer y valorar la calidad de servicio que brinda la Administración Local de Agua Jequetepeque, desde la percepción del usuario y/o administrado, lo cual nos permita establecer líneas de mejora continua sobre temas relacionados a la calidad de los servicios prestados y a que tan satisfechos están los usuarios con el trabajo brindado.

Las políticas que plantea implementar la ANA, están acordes con lo establecido según la Política y Estrategia Nacional de Recursos Hídricos; considerando como su objetivo principal la mejora de la gestión del agua, destinada al uso agrario para lo cual, se plantean los siguientes lineamientos:

- Incentivar la modernización, uso transparente y participación oportuna de las organizaciones involucradas en el manejo de los recursos hídricos, tales como el agua, y su fiscalización sobre la operación de la infraestructura hidráulica.
- Realizar la promoción de los derechos pertenecientes al uso del agua en referencia a su disponibilidad hídrica; de igual manera establecer su distribución, medición y control de su uso, para una gestión de calidad.
- Concientizar sobre la preservación, conservación y creación de represas que permitan el máximo aprovechamiento que establezca la oferta del agua y la demanda, evitando ocasionar algún perjuicio.
- Determinar un sistema informático de manera integrada en referencia a las fuentes del suelo subterráneo y superficial.
- Establecer un esquema fijo sobre la tasa de cobros y su retribución en base al uso del agua, así como las tarifas por su uso, permitiendo financiar sistemas de riego.
- Garantizar un sistema que asegure la calidad del agua para uso agrario.
- Realizar la promoción de una cultura del cuidado del agua y su valoración.

Por lo mencionado se plantea el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de impacto de la sistematización administrativa en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la Administración Local de Agua Jequetepeque, 2019.

Como objetivos específicos: Identificar el nivel de la sistematización administrativa en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y la empatía de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre la organización de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre Usuarios de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre la tecnología de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre control de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.

Como hipótesis general se plantea; Existe impacto significativo entre la Sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Como hipótesis nula: No existe

impacto significativo entre la Sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.

Y como hipótesis específicas: Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y la empatía de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la organización de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre los usuarios de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la tecnología de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre el control de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se analizará antecedentes o trabajos previos de nivel internacional, nacional y local:

Vega (2015), en su investigación “Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta”, realizada en la Universidad de Medellín, San José de Cúcuta, Colombia, para obtener el grado de magister quien estableció como objetivo principal, conocer el nivel del impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones, el presente informe fue de descriptivo e inductivo, con una población de 602 funcionarios y una muestra 104 funcionarios, a quien se le aplico dos cuestionarios, para obtener los resultados en ellos cuales se evidencia el impacto de las TIC, en el proceso de administración judicial de la entidad en mención, obteniendo un 27% en base a las limitaciones de la base de datos con los usuarios y las demás entidades demás ramas judiciales, concluyendo que las herramientas tecnológicas son importantes y necesarias para establecer la comunicación con los proveedores y usuarios del servicio judicial

Según Hermida (2015), en su análisis de investigación “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud N°2, Cuenca, 2014.”, realizada en la Universidad de Cuenca, España, determino como objetivo de investigación, realizar la evaluación de la atención, realizando la comprobación del nivel satisfacción percibida frente a los servicios recibidos, utilizando un diseño metodológico descriptivo transversal, con una muestra de 287 pacientes, aplicando dos cuestionarios válidos y confiables, obteniendo como resultados calidad percibida por los usuarios tiene una influencia en forma global del 77,4% con una significancia de $p < 0,05$, llegando a la conclusión que los niveles de satisfacción del servicio global se traduce en un servicio de calidad, y está asociado en base al trato recibido por parte del personal de salud.(Hermida, 2015).

Carrión (2016), en su investigación “El uso de las tics en la gestión administrativa de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública”,

realizada en la Universidad Nacional de Loja, Ecuador, quien tuvo como objetivo determinar cuál ha sido su incidencia en el desarrollo del uso de estas tics, con una método deductivo e inductivo, analizando la información aplicando técnicas como las encuestas y cuestionarios utilizando como muestra 110 oficinas de la administración pública, quien tuvo como resultados que el 95% de los encuestados menciona que las Tics han generado una satisfacción positiva en la ciudadanía, concluyendo que la falta de aplicación de tics influye en la estructuración de la organización en buena cuenta menciona que los funcionarios que laboran en la gestión pública aun no son óptimos.

Quispe (2017), en su trabajo de investigación denominada “Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017”, realizada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre sus dos variables de estudio, la población estuvo constituida por 1417 usuarios. El método de investigación fue el deductivo, no experimental, correlacional, transversal. La recolección de datos se obtuvo por medio del instrumento denominado cuestionario, el cual estuvo constituido por 20 interrogantes. Se pudo determinar la existencia de una correlación significativa de nivel alto, el coeficiente de rho es equivalente a 0.600, determinando que el Gobierno electrónico guarda una relación de nivel elevado con la satisfacción de los usuarios.

Ortiz (2019), en su análisis de investigación “Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia De Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017”, realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el país de Perú, se estableció como objetivo, conocer la relación entre la calidad de servicio de los profesionales de la sub gerencia de administración tributaria en la resolución de casos, la investigación cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional, con una población 1150 personas atendidas y una muestra de 230, utilizando dos cuestionarios para medir la percepción de los

entrevistados, verificando un porcentaje bajo de calidad de atención al verificar el nivel de correlación mediante la prueba estadística de Pearson se halló una relación positiva significativa al nivel de 0,859 encontrando y concluyendo que a una mejor calidad de atención de los profesionales en la resolución de conflictos mejor será la satisfacción de los usuarios que asisten a ese gobierno local, por lo que se verifica que la eficacia de la calidad de servicio sostiene la accesibilidad de la que muchas veces es criticada.(Ortiz, 2019).

Tello (2015), Tecnologías de información en la calidad de servicio del sistema integrado de administración financiera en la entidades públicas de Lima Metropolitana, 2014, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, el investigador planteo como objetivo, conocer la incidencia de las tics en la calidad de servicio de la entidad en mención, la investigación fue no experimental, descriptiva, correlacional con una población de 304 entidad publicas utilizando una encuesta para cada variable con una escala de valoración, obteniendo como resultados a través de la prueba estadística de Rho un índice de relación de 0,891 con una significancia de 0,000, concluyendo que las tics y la calidad de servicio inciden significativamente.

Vergara (2017), en su investigación “Seguridad de información y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villareal, 2016”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, para obtener el grado de maestro quien tuvo el objetivo de determinar la existencia de relación entre la seguridad de información y la calidad de servicio, describiendo un método deductivo de enfoque cuantitativo, aplicando dos cuestionarios válidos y confiables, obteniendo como resultados de acuerdo a Spearman un coeficiente de correlación de 0.683** evidenciando una relación significativa de 0.000 concluyendo que existe una relación altamente significativa entre la seguridad de la información y la calidad de servicio.

Según Chuquiruna (2015), en su informe “Redes sociales de internet como herramienta alternativa de selección de personal de las municipalidades distritales de la provincia de Ascope”, estableció como objetivo principal, determinar si la redes sociales pueden ser una herramienta que apoye a la

elección de recursos humanos que laboren en la entidad pública mencionada, claro está tomando en cuenta el procedimiento normal para la contratación de servidores civiles, tomando como referencia 4 municipalidad distritales, aplicando un método de investigación inductivo, procesando para una análisis de que si pueden utilizarse como una herramienta alternativa más fácil de utilizar.

Según Sánchez (2019), en su informe titulado “Gobierno Electrónico, y su influencia en gestión de procedimientos de selección de proveedores, Empresa Prestadora de Servicios Saneamiento, Lambayeque, 2018”. La investigación respondió a los problemas fundamentales las cuales se describieron en base a normas y principios de la normatividad, la investigación fue no experimental, de diseño correlacional que tu como principal objetivo buscar la influencia entre variables demostrando que existe una relación según Rho de Spearman de 0,818 con una significancia al 5% por lo que se demostró una relación altamente significativa.

Posterior a realizar el análisis de diversas investigaciones previas para comprender de la mejora manera nuestras variables de estudio, mencionamos Valeriano (2018), quien en su análisis teórico, como un paradigma que respalda nuestra investigación mencionando que la sistematización administrativa es la respuesta de la necesidad del estado por cumplir con la modernización de la gestión pública, el cual es un pilar importante para el desarrollo del país, y que empieza desde la principal fuente de todo estado, el ciudadano, respaldando que a una mejorar sistematización informática de los procesos administrativos, la simplificación de procedimientos, se podrá mejorar la calidad de servicio brindado a los ciudadanos en los tres niveles de gobierno, claro está requiriendo la voluntad política, para responder a la exigencias de la gestión pública, contribuyendo a la mejorar la calidad de los servicios que se presta a la sociedad, dando valor a la funcionario civil, por lo dicho es importante seguir con los estudios para crear antecedentes de como reformar la administración pública, que se han desarrollado en países que han tenido éxito, con el propósito de conocer las fortalezas, oportunidades y debilidades para que la reforma de la

administración pública pueda apoyar y tomar en cuenta las tecnologías de la información y las comunicaciones electrónicas.

Así mismo presentamos las teorías de Sistematización administrativa, las cuales nos ayudarán a entender su funcionamiento, Fantova (2003), en su teoría “La sistematización como herramienta de gestión”, menciona que la sistematización se realiza en base a la implementación de los procesos de manera digitalizada dentro de una determinada organización, considerándola además como una serie de métodos clasificados, por el cual se lleva el orden y clasificación, que permita además obtener conocimiento del procesos en tiempo real y realizar ajustes oportunos en busca de una gestión de calidad.

Dentro de las teorías de la sistematización administrativa tenemos la teoría del gobierno electrónico que es una base para nuestra investigación podemos comenzar con La Carta Iberoamericana de gobierno electrónico publicada en el año 2007, donde describen que el fortalecimiento de sus instituciones públicas deben ser renovadas, modernizando el procedimiento de gestión, en donde se toma en cuenta la calidad de la organizaciones públicas tengan un desarrollo adecuado para buscar el mejor bienestar social, por lo que se toma en cuenta Plan de acción de Johannesburgo, El Código iberoamericano sobre el manejo del Buen Gobierno y resoluciones obtenidas en otra cumbres, las cuales reconocen a las TIC están distribuidas de manera desigual en los países en desarrollo y desarrollados. (p.3)

Por lo que evalúa que se tiene que reducir la barrera digital, de manera que se implemente la información y el conocimiento requerido para los países menos desarrollados para que estos se incluyan en el desarrollo del gobierno electrónico, en este mundo contemporáneo la caracterización de transformaciones originadas por la implementación de sistemas de información son importantes ya que son una salida para las profundas desigualdades sociales, es por eso que se abordaron las preocupaciones que hoy evidencian los gobernantes e administradores de los servicios públicos con el uso de las TIC, formula con anterioridad la Carta

Iberoamericana de Gobierno Electrónico en base a teorías útiles a conocer.(p.10)

El presente documento subraya la perspectiva de cómo abordar las TIC en la gestión pública del ciudadano la cual reconoce que el ciudadano y el servidor público debe contar con las herramientas que permitan reconocer fácilmente la implicancia de los medios electrónicos, haciéndolas transparentes, promoviendo la inclusión e igualdad de oportunidades, permitiendo una interconexión adecuada entre las unidades de la institución pública, en buena cuenta se refiere a la promoción de la construcción de una sociedad que en todo momento posea acceso a la información y el conocimiento, centrándose en la simplificación administrativa.(p.18)

Garcés (2019), en su publicación denominada "Sistematización, una herramienta para la gestión de procesos, refiere que las organizaciones que obtengan un enfoque eficiente en la gestión de sus procesos, poseen mayor probabilidad a mantenerse sostenibles a través del tiempo, la sistematización de los sistemas por medio de uso del ERP, se ha presentado como una herramientas primordial para la gestión eficiente de las organizaciones, debido a que permite integrar el sistema con todos los procesos involucrados en el manejo, como viene a ser el tema de los proveedores, clientes, colaboradores; de manera que permita obtener los datos en tiempo real para la toma de decisiones, mejora en los procesos, disminución del margen de pérdida de recursos debido a que se encuentra todo debidamente contabilizado por medio de las herramientas tecnológicas.

Como siguiente teoría del gobierno electrónico obtenida de la investigación hecha por Yataco (2018), podemos mencionar a las teorías del cambio del sistema la cual muestra una perspectiva que se centra en dar una explicación sobre los cambios inevitables que sufrirán los sistemas de gobierno, esta teoría conduce a que de una u otra manera las nuevas tecnologías conducirán a nuevas formas de administración pública es así que Frisen (1999), menciona que por medio del uso de las TIC, se puede establecer una cultura tecnológica orientada específicamente al control que la entidades del estado tienen ya que los sistemas de información identifican un

estandarización y formalización para funcionar de manera adecuada. Lyon (1992), hace una referencia similar al estudio de la tecnología en el gobierno, mostrando los cambios que se han hecho en las entidades del estado para controlar a los servidores públicos mejorando las capacidades de monitoreo, dirección y control de sus unidades. Por lo consiguiente Subo (1998), ha demostrado que el uso de TIC en las entidades del estado ha llevado un cambio de estas organizaciones en el procesamiento de su información generando así nuevas corrientes y nuevas maneras de como tomar de decisiones. Yataco (2018).

También podemos tomar en cuenta la teoría de las relaciones humanas la cual tomamos como referencia a Mayo (1949), el cual tomo como interés primordial los efectos psicológicos que pueden producir los desgastes físicos en relación a los trabajo, en resumen la mencionada teoría menciona que las características principales corresponden a estudiar cualquier organización como conjunto de individuos, haciendo una mayor énfasis en ellas, inspirándolos positivamente con la generación de comportamientos asertivos como la delegación de la autoridad, la independencia laboral, tomando énfasis en cómo se relacionan los trabajadores verificando la confianza y la dinámica grupal e interpersonal.(p.34)

Así mismo la teoría de la burocracia planteada por Weber (1989), refuerza la prevalencia sobre los progresos en el ámbito lógico de la administración burocrática que en buena cuenta establece un contexto en la persona que ostenta legalidad, como características el planteamiento de normas y reglamentos ya que se deben de tener en cuenta por todos los trabajadores, la comunicación formal la cual en buena cuenta son la continua información entre unidades, la distribución racional del trabajo estableciendo puestos de trabajo claros y específicos, logrando la especialización, la impersonalidad en las relaciones donde lo que plantea es que en la unidades debe contar con el personal idóneo, la autoridad y jerarquía clara, donde se debe de seguir las reglas y dirección del jefe encargado, se menciona también los procedimientos estandarizados de trabajo donde se establece quien va ocupar los puestos y de qué manera se desempeñara, promoción por

competencia técnica, administradores especialista y profesionalismo en el trabajo.(p.6)

Pamies (2004) manifiesta que el elemento que contribuye, principalmente a establecer la posición de una entidad dentro de un periodo determinado, se basa en la satisfacción de los clientes o usuarios, sobre el producto o servicio recibido. Por tal motivo se resalta de manera significativa la importancia de ofrecer la calidad total en los procesos realizados dentro de una organización, que permita competir a nivel global con las organizaciones.

Ballantyne et al. (1994), menciona que la calidad, es considerada como un factor clave para determinar el éxito del servicio o producto, determinando como objetivo obtener la satisfacción del cliente en busca de esa calidad deseada.

Finalmente se toma en cuenta la teoría del desarrollo organizacional, la cual surgió en el año 1962, como un movimiento que recopila una serie de conceptos sobre el hombre, la organización y el entorno establecido; el cual está orientado al crecimiento y desarrollo de sus habilidades, por tal motivo se toma como referencia la teoría clásica propuesta por Taylor la cual hace énfasis en la organización y la racionalidad de los métodos de trabajo, en buena la eficiencia se persigue como objetivo. (p.8)

Desde un marco legal podemos mencionar a la Ley N° 27658 - ley de modernización de la gestión del estado, de acuerdo a su artículo 4, establece como objetivo, adecuar los procesos para ofrecer, un servicio a la ciudadanía con canales efectivos de participación ciudadana, estableciendo una estrategia para poder llegar a sus total implementación es por eso que en su artículo 12°, describe la implicancia de una reorganización integral del sector, incluyendo todos los aspectos que funcionen estructuralmente así como los recursos humanos.

Se menciona también el Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico – N° 081-20113-PCM, que dicta que su alcance en el artículo 2° mencionando el cumplimiento obligatorio en todos los niveles de gobierno.

Desde una perspectiva más específica podemos mencionar al Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, mencionado en su artículo 2°, refiere a la implementación de servicios para el establecimiento del gobierno digital y las plataformas de multiservicios para la presentación y entrega de trámites, legislando alcances a un nuevo acceso a los servicios del estado.

Por medio de la Resolución de secretaría de gestión pública N°006-2019-PCM/SGP, se aprueba la norma técnica para la gestión de calidad de los servicios en el sector público, determina como fin la mejora de la gestión pública, construyendo un estado democrático descentralizado que se encuentre enfocado al servicio del ciudadano y sus satisfacción, diversificando los canales de atención, empleando las TIC para interactuar con los ciudadanos, así mismo entre entidades públicas y medios afines que permitan obtener la mejora de la calidad del bien o servicio ofrecido por parte de las autoridades, la norma técnica de gestión de la calidad de los servicios, emitida por la presidencia de Consejo de Ministros, establece las disposiciones técnicas necesarias para lograr una gestión de calidad en las entidades que pertenecen al sector público, en donde pone a disposición las herramientas necesarias que permitan direccionar la mejora de los bienes y servicios ofrecidos, de tal manera que contribuya en la mejora del nivel de vida de los ciudadanos.

Finalmente se realiza una definición de las variables y dimensiones en estudio:

González (2018), la sistematización administrativa es la identificación de procesos administrativos para sistematizarlos en un sistema de información para la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios, organizando sus procesos, usando las tecnologías para controlar todos los procedimientos administrativos.

Kotler (2001) define a la calidad del servicio como un elemento estratégico en la cual contiene una ventaja diferenciada en el cual perdura en el tiempo para aquellas que tratan de alcanzarlas.

Alarcón (2017) manifiesta que la calidad de servicio hace referencia al grado en que un servicio genera sentimiento de satisfacción por parte del usuario sobrepasando sus expectativas. Por otro lado, Kotler (2001) la relaciona con una forma de actitud que se relaciona al deseo o nivel de satisfacción, comparando sus expectativas con lo obtenido.

El paradigma que sustenta nuestra investigación es el positivismo, según Ramos (2015), menciona que el paradigma positivista es calificado desde un enfoque cuantitativo, dicho paradigma sustenta la investigación planteando un objetivo para comprobar la hipótesis de investigación por un análisis estadístico o mediante expresiones numéricas, en esta intervención el positivismo ayudo a la generación de conocimiento sobre la sistematización administrativa y la calidad de servicio, el autor describe a Cuenya (2010), el cual dice que los procedimientos de análisis de datos, debe ser entendida y expresada mediante una generalización de conocimientos para explicar los fenómenos o funcionamientos de los temas de investigación, y desde un punto metodológico el paradigma positivista da respuestas a preguntas de investigación siempre y cuando se puedan realizar mediciones sobre las variables en estudio, por lo que nuestra investigación se basara en métodos estadísticos, descriptivos por se basa en los verificable aceptando conocimiento la cual procede de la experiencia del sujeto de investigación, teniendo validez ante la experiencia y observación, así mismo se utilizó la estadística inferencial con una medida correlacional para encontrar el índice de relación y significancia entre las variables de estudio.

III. METODOLOGÍA

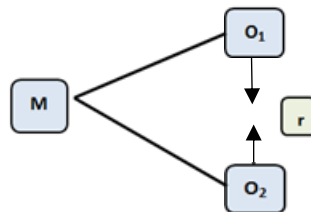
3.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación al no haber ningún tipo de manipulación para reducir o incrementar los niveles de las variables que se estudian en el presente trabajo, por lo que se describió en un entorno que no fue manipulado, podemos decir que es una investigación no experimental.

Según Landeau (2007), define los tipos de investigación según su campo de exploración, es correlacional por se determinara la correlación entre las variables de estudio, es transversal, porque está orientada en un solo lapso de tiempo.

El diseño de la investigación es correlacional, según la definición es la encargada de verificar si existe relación entre las dos variables de investigación.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra: usuarios de la administración local

O1: Variable 1: Sistematización administrativa

O2: Variable 2: calidad de servicio

R: Relación entre variables

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1: Sistematización administrativa

Definición Conceptual

González (2018), la sistematización administrativa es la identificación de procesos administrativos para sistematizarlos en un sistema de información para la toma de decisiones, tomando en cuenta las necesidades de los usuarios, organizando sus procesos, usando las tecnologías para controlar todos los procedimientos administrativos.

Definición Operacional

Medición mediante un instrumento seleccionado para medir cuantitativamente la sistematización administrativa, según la observación y apreciación que tenga los usuarios de la Administración Local de Agua de Jequetepeque, según las dimensiones descritas.

Indicadores

Según la dimensión Organización; tiene a orientado a resultados, orientado a procesos y mejora continua, según la dimensión usuario; tiempo de acceso para generar consultas, confiabilidad de la información, disponibilidad de la información y facilidad de uso del sistema, según la dimensión tecnología; servicios de internet, servicios de página web y sistemas de información integrado, según la dimensión control; plan de acción para prueba de error de los sistemas de información, necesidades de acuerdo al presupuesto y administración de los recursos financiero de la institución.

Escala: Ordinal

Intervalos: Bajo (12-28), Medio (29-45), Alto (46-60).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual

Alarcón (2017) manifiestan que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre las satisfacciones de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio que se ha recibido.

Definición Operacional

Es el proceso de aplicación para medir la variable calidad de servicio, mediante la apreciación u observación de los beneficiarios, el cuestionario valido y confiable, realizado en base a la operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.

Indicadores

Según la dimensión elementos tangibles; apariencia de las instalaciones, equipos informáticos, personal y materiales de comunicación; según la dimensión fiabilidad; habilidad de realizar el servicio en el tiempo promedio, según la dimensión capacidad de respuesta; disposición de ayudar a los usuarios y el tiempo de atención de expedientes, según la dimensión seguridad; conocimientos técnicos y la confianza y credibilidad; según la dimensión empatía; atención personalizada.

Escala: Ordinal

Intervalos: Bajo (12-28), Medio (29-45), Alto (46-60).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población fue conformada por 1,400 usuarios, 964 varones y 436 mujeres de la Administración Local de Agua Jequetepeque, atendidos en el año 2019.

Tabla 1

Distribución de usuarios de la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.

Beneficiarios	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	964	31.15
Mujeres	436	68.85
Total	1400	100

Fuente: Padrón de usuarios de la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.

Muestra

Determinación de muestra a través del cálculo de proporciones con población finita o de tamaño conocido.

Por lo tanto, la muestra estará compuesta por 91 usuarios de la Administración Local de Agua Jequetepeque, seleccionada mediante muestreo no probabilístico por conveniencia debido a la dificultad de acceso a la ubicación del usuario.

Muestreo

Se tomó en cuenta los siguientes criterios de selección:

Criterios de Inclusión:

Beneficiarios de la administración local de agua de Jequetepeque, 2019, que deseen participar en la investigación.

Criterios de Exclusión:

Beneficiarios de la administración local de agua de Jequetepeque, 2019, que no deseen participar en la investigación.

Unidad de análisis:

Beneficiario de la administración local de agua de Jequetepeque, 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Como técnicas se tomó en cuenta basándonos en teorías relacionadas a nuestro trabajo de investigación se empleó la encuesta, la cual tiene diferentes interrogantes, planteadas con el objetivo de identificar y conocer opiniones sobre un tema en específico.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario ya que contiene diferentes interrogantes de una cantidad de variables con una escala para poder medir la percepción de los encuestados.

Para el cuestionario 1 de la variable sistematización administrativa quien cuenta con 4 dimensiones, la dimensión organización con 3 indicadores y 3 ítems, la dimensión usuarios con 4 indicadores y 3 ítems, la dimensión tecnología con 3 indicadores y 3 ítems y la dimensión control con 3 indicadores y 3 ítems, las cuales serán medidas según la escala ordinal. (Anexo 06)

Para el cuestionario 2 de la variable calidad de servicio quien cuenta con 5 dimensiones, la dimensión fiabilidad con 4 indicadores y 3 ítems, la dimensión

responsabilidad con 1 indicador y 3 ítems, la dimensión seguridad con 2 indicadores y 3 ítems, la dimensión control con 2 indicadores y 3 ítems y la dimensión empatía con 1 indicador y 3 ítems, las cuales serán medidas según la escala ordinal (Anexo 07)

Para la validación de los instrumentos se aplicó el método de juicio de expertos determinada por el asesor de nuestra investigación, tomando sus sugerencias para los profesionales designados quienes son expertos en gestión pública, el procedimiento de valoración de ítems fue validado por 3 de los mencionados expertos.

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

Mg. José Hildebrando Martos Acevedo

Ms. Carlos Alberto Sanchez Rosales

La confiabilidad se formuló en base a la prueba estadística de alfa de Cronbach, donde se mide la confiabilidad que arrojó un coeficiente de fiabilidad de 0 a 1.

Para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto aplicada a 25 encuestados, dando como resultados para la variable sistematización administrativa un índice igual a **0,872** que corresponde a una **fiabilidad Alta** de acuerdo a Alfa de Cronbach y para la variable calidad de servicio con un índice igual a **0,882** que corresponde a una **de fiabilidad Alta** de acuerdo a Alfa de Cronbach

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información

Al elegir el diseño correspondiente a nuestra investigación, al igual que la muestra, se procederá a recolectar información con referencia a lo observado por los beneficiarios que aceptaron ser parte de nuestra investigación la cual nos ayudara a resolver nuestro problema y a demostrar nuestra hipótesis de investigación, para lo cual se recolecto información de antecedentes de informes anteriores, teorías y normas y definiciones, los datos se obtendrán mediante dos instrumentos asignados a cada variable con un escala tipo Likert a 91 usuarios de la Administración Local de Agua Jequetepeque. Finalmente

se obtendrá los resultados en tablas y figuras con ayuda del Software SPSS V.25.

3.6. Método de análisis de datos

Para la estadística descriptiva se formuló una base de datos utilizando el software de Microsoft Excel para cada una de las dimensiones de cada variable de investigación, se elaboraron tablas para interpretar los niveles en frecuencia y porcentaje, proyectando en gráficos estadístico para que los resultados puedan ser observados con mayor facilidad.

Con respecto a la estadística inferencial se utilizó el software estadístico SPSS v.25, para poder obtener resultados de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk con un nivel de significancia de 5%, para poder verificar si se pueden distribuir de manera normal o no, para poder seleccionar la prueba estadística que se utilizara ya sea Rho de Spearman o Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Se asegurará tomando en cuenta pautas éticas de confidencialidad por lo que no se revelara la identidad de los servidores civiles participantes en la recolección de datos, no se divulgara los datos obtenidos que difieran de la investigación científica, por consiguiente, la información brindada por los servidores civiles es con previo conocimiento y consentimientos conociendo la finalidad de nuestro trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 2

Nivel de frecuencia y porcentaje de la sistematización administrativa.

Nivel	Sistematización Administrativa	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	38	41.8
Alto	53	58.2
Total	91	100

Fuente. Base de datos cuestionarios aplicados a los beneficiarios de la administración de agua de Jequetepeque 2019.

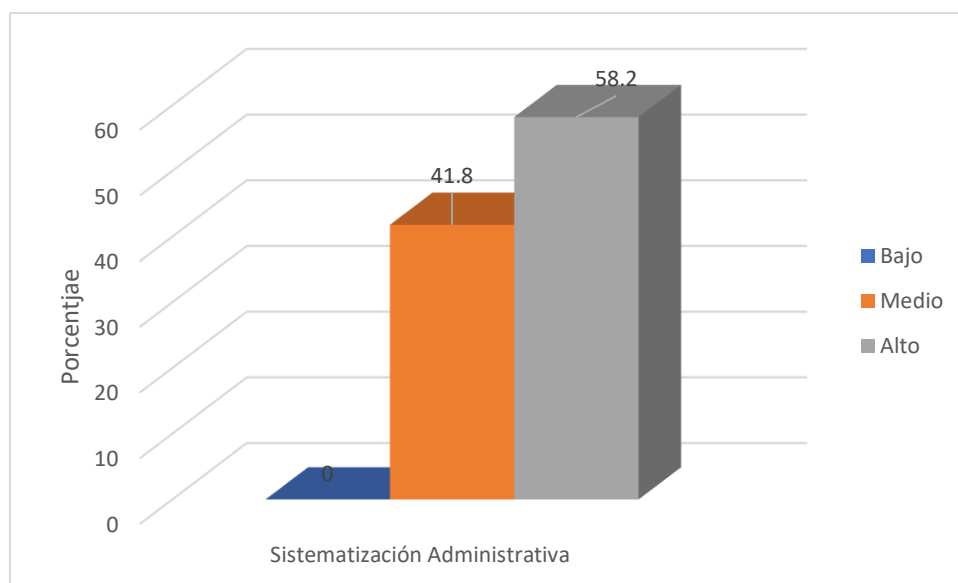


Figura 1. Gráfico de barras nivel porcentual variable sistematización administrativa

Interpretación:

Se puede observar que en la tabla 2 y figura 1 los resultados arrojan que el nivel de la sistematización administrativa está en un nivel predominantemente alto con un 58,2% que corresponde a 53 encuestados, seguido del nivel medio con un 41.8% que corresponde a 38 encuestados y el nivel bajo con un 0%.

Tabla 3

Nivel de frecuencia y porcentaje de la sistematización administrativa.

Nivel	Sistematización Administrativa	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	38	41.8
Alto	53	58.2
Total	91	100

Fuente. Base de datos cuestionarios aplicados a los beneficiarios de la administración de agua de Jequetepeque 2019.

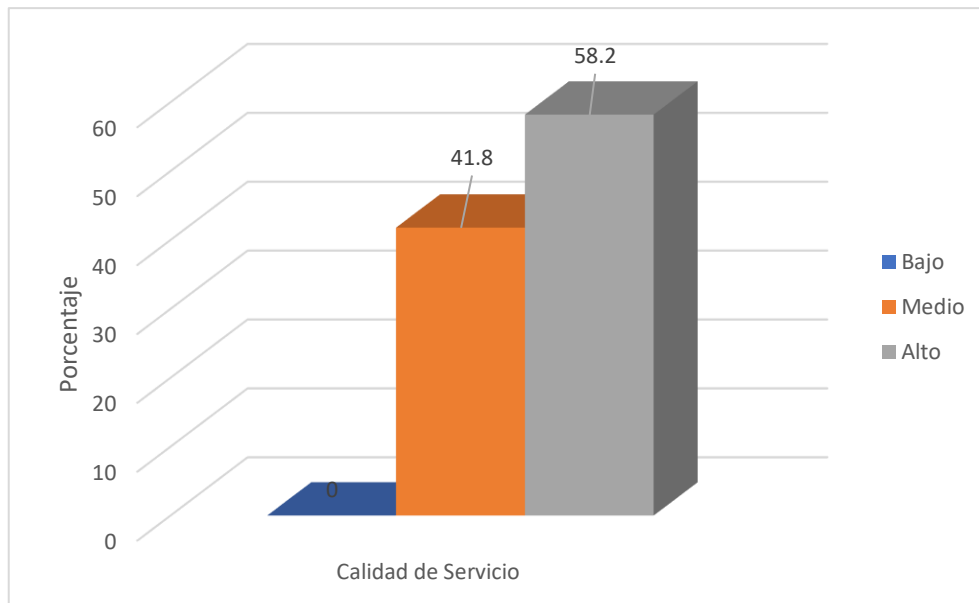


Figura 2. Nivel porcentual variable calidad de servicio

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 2 los resultados arrojan que el nivel de calidad de servicio está en un nivel predominantemente alto con un 58,2% que corresponde a 53 encuestados, seguido del nivel medio con un 41.8% que corresponde a 38 encuestados y el nivel bajo con un 0%.

Tabla 4*Tabla cruzada Sistematización administrativa*Calidad de Servicio*

		CS				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
SA	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Medio	Recuento	0	21	17	38
		% del total	0,0%	23,1%	18,7%	41,8%
	Alto	Recuento	0	17	36	53
		% del total	0,0%	18,7%	39,6%	58,2%
Total		Recuento	0	38	53	91
		% del total	0,0%	41,8%	58,2%	100,0%

Fuente. Base de datos cuestionarios aplicados a los beneficiarios de la administración de agua de Jequetepeque 2019.

Interpretación:

Según la tabla 5, se puede observar que el 23.1% de los encuestados perciben a la sistematización administrativa en un nivel medio y la calidad de servicio también un nivel medio, el 18.7% de los encuestados percibe a la sistematización administrativa en un nivel medio y la calidad de servicio en un nivel alto, el 18.7% de los encuestados perciben a la sistematización administrativa en un nivel alto y la calidad de servicio en un nivel medio, finalmente el 39.6% coinciden que la sistematización administrativa y la calidad de servicio está en un nivel alto.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistematización Administrativa	,196	91	,000	,832	91	,000
Calidad de Servicio	,249	91	,000	,776	91	,000
Organización	,321	91	,000	,799	91	,000
Usuarios	,319	91	,000	,807	91	,000
Tecnología	,283	91	,000	,841	91	,000
Control	,429	91	,000	,552	91	,000
Elemento Tangibles	,376	91	,000	,717	91	,000
Fiabilidad	,283	91	,000	,841	91	,000
Capacidad de Respuesta	,336	91	,000	,812	91	,000
Seguridad	,457	91	,000	,596	91	,000
Empatía	,249	91	,000	,849	91	,000

Nota. Sig.= Significancia, se analizara para identificar si los datos son normales o no normales. Dónde: la Sig. >=0.05 es normal y si la Sig. <=0.05 es no normal, gl. Población de estudio

Se realiza la prueba de normalidad para una muestra donde se toma en cuenta si $gl > 50$ se utilizara Kolmogorov-Smirnov y si $gl < 50$ se utilizara Shapiro-Wilk, al ser nuestra muestra de estudio 91 tomaremos en cuenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

Al emplear el análisis de normalidad de los puntajes de las variables y dimensiones se debe cumplir:

H0: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución normal.

H1: Los puntajes de la variable 1 y variable 2 y sus dimensiones presentan distribución no normal.

Por consiguiente, se aprueba la H0, debido a que los puntajes presentan una distribución no normal con un valor representado por $p < 0.05$, por lo que se determina utilizar la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

4.3. Pruebas de Hipótesis

Tabla 6

Correlaciones entre la sistematización administrativa y la calidad de servicio

			Sistematización Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Sistematización Administrativa	Coeficiente	1,000	,425**
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio	Coeficiente	,425**	1,000
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis de investigación, se empleó el análisis de correlación de Rho, evidenciando que en la tabla 6, existe un índice de relación de 0.425** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por consiguiente, se establece que entre las variables de estudio existe una relación de alta significancia, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de investigación y negando la hipótesis nula.

4.3.1. Pruebas de hipótesis específicas

Prueba específica 1

Tabla 7

Correlaciones entre la sistematización administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio.

			Sistematización Administrativa	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Sistematización Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,332*
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	91	91
	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,33**	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,05, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 1, se empleó el análisis de correlación de Rho, evidenciando que en la tabla 7, existe un índice de relación de 0.332* con un nivel de significancia al nivel 0,05, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en los elementos tangibles de la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 1.

Prueba específica 2

Tabla 8

Correlaciones entre la sistematización administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio.

		Sistematización Administrativa		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Sistematización Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000		,749**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	91		91
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,749**		1,000
		Sig. (bilateral)	,000		.
		N	91		91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 2, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 8, existe un índice de relación de 0.749** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto alto en la fiabilidad de la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 2.

Prueba específica 3

Tabla 9

Correlaciones entre la sistematización administrativa y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio

			Sistematización Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Sistematización Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,405*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	91	91
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,405*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,05 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 3, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 9, existe un índice de relación de 0,405* con un nivel de significancia al nivel 0,05, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 3.

Prueba específica 4

Tabla 10

Correlaciones entre la sistematización administrativa y la seguridad de la calidad de servicio

		Sistematización	
		Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Sistematización Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,369*
		N	91
Seguridad		Coeficiente de correlación	,369*
		Sig. (bilateral)	,019
		N	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,05 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 4, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 10, existe un índice de relación de 0,369* con un nivel de significancia al nivel 0,05, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la seguridad de la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 4.

Prueba específica 5

Tabla 11

Correlaciones entre la sistematización administrativa y la empatía de la calidad de servicio

		Sistematización	
		Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Sistematización Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,719**
		N	91
Empatía	Empatía	Coefficiente de correlación	,719**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 5, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 11, existe un índice de relación de 0.719** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto alto en la empatía de la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 5.

Prueba específica 6

Tabla 12

Correlaciones entre la dimensión organización y la calidad de servicio

			Calidad de Servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,264*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	91	91
	Organización	Coeficiente de correlación	,264*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,05, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 6, se empleó el análisis de correlación con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, evidenciando que en la tabla 12, existe un índice de relación de 0,264* con un nivel de significancia al nivel 0,05, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la organización de la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 6.

Prueba específica 7

Tabla 13

Correlaciones entre los usuarios de la sistematización administrativa y la calidad de servicio

			Calidad de Servicio	Usuarios
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Usuarios	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01 (bilateral), si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 7, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 13, existe un índice de relación de 0.478** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre los usuarios de la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 7.

Prueba específica 8

Tabla 14

Correlaciones entre la tecnología de la sistematización administrativa y la calidad de servicio

		Calidad de Servicio	Tecnología
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	1,000	,347**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	91	91
	Tecnología	,347**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 8, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 14, existe un índice de relación de 0.347** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre la tecnología de la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 8.

Prueba específica 9

Tabla 15

Correlaciones entre el control de la sistematización administrativa y la calidad de servicio

			Calidad de Servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,468**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Control	Coeficiente de correlación	,468**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

Nota. ** Nivel de significancia, * resultado muy significativo, ** resultado altamente significativo. La significancia en el nivel 0,01, si $p > 0.05$: no es significativa; si $p < 0.05$: es significativa, N= población de estudio.

Interpretación:

En la demostración de la hipótesis específica 9, se empleó el análisis de correlación, evidenciando que en la tabla 15, existe un índice de relación de 0.468** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por consiguiente, se establece que entre la variable y la dimensión en estudio existe una relación significativa, demostrando que entre el control de la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 9.

IV. DISCUSIÓN

Luego de realizar el análisis de la presente tesis, en base a la información obtenida por medio de los instrumentos aplicados a nuestra muestra de estudio, además de la definición de las teorías, antecedentes, se presenta la discusión resultados para comparar efectivamente y corroborar si nuestra investigación posee relación con otras investigaciones.

En la tabla 7, se encontró un índice de relación se verifica que existe un índice de relación de 0.425** con un nivel de significancia al nivel 0,01, por lo que se determinó la existencia de relación entre la sistematización administrativa y la calidad de servicio, demostrando así la hipótesis de investigación, los resultados encontrados son coherentes con la investigación de Tello (2015), quien en su investigación empleando, encontró un índice de relación de 0,891, demostrando un relación altamente significativa entre nuestras variables de estudio, lo que nos lleva a discutir que una mejor aplicación de la sistematización administrativa por medio de las herramientas tecnológicas permite optimizar la calidad del servicio a ofrecer hacia los usuarios, de la misma forma permite comprobar lo mencionado por Campos (2015), en donde refiere que la tecnología ha significado una herramienta fundamental para la sistematización administrativa, de manera que ha permitido reducir el tiempo de espera que anteriormente se empleaba para realizar los procesos de forma manual, además de conocer en tiempo real el estado del procesos, gestionando con mas eficiencia, lo cual permite ofrecer un servicio de calidad, por lo que se puede discutir que la sistematización de los procesos ha significado un avance para las organizaciones las cuales cada vez se encuentran mas enfocada en brindar servicios de calidad.

En la tabla 8, con la prueba paramétrica utilizada, se encontró un índice de relación de acuerdo a Spearman de 0.332*, con una significancia de 0,05 por lo que se determinó que entre la dimensión elementos tangibles y la sistematización administrativa existe relación muy significativa, por lo que se demuestra la hipótesis específica 1, los mencionados resultados son coherentes con los resultados de Prieto (2015), en donde hace referencia a los elementos necesarios para implementar una política moderna que permita

una gestión sistematizada, considerando importante el internet la cual facilita la interconexión de las organizaciones estatales, así como la facilitación de los procesos, actualizando los sistemas nacionales y la manera en como se establece el servicio de atención a los usuarios, además coincide con los mencionado por González (2018), en donde menciona que la sistematización administrativa, hace alusión a un sistema informático que permite la toma de decisiones, considerando además las necesidades de los usuarios, permitiendo organizar los procesos de la organización por medio de las herramientas tecnológicas, gestionando eficientemente los procedimientos administrativos, por lo que se discute que es fundamental implementar una gestión administrativa con el uso de las herramientas tecnológicas, que permita agilizar los procesos utilizados en las organizaciones, considerando los requerimientos de los usuarios, enfocados en optimizar la gestión.

En la tabla 9, con la prueba paramétrica de Spearman, arrojó un índice de relación de 0.749**, con una significancia de 0,001, por lo que se determinó que entre la dimensión fiabilidad y la sistematización administrativa existe relación altamente significativa por lo que se demuestra la hipótesis específica 2, los mencionados resultados son coherentes con la investigación de Ortiz (2019), en donde menciona que se debe considerar adecuadamente la fiabilidad de las herramientas tecnológicas utilizadas por la organización, de manera que posean las características necesarias que permitan gestionar oportunamente los procesos eficientemente, comprobando la seguridad de las herramientas para la facilitación de la gestión, lo mencionado líneas atrás coincide con lo mencionado por Kleine (2009), en donde refiere que la fiabilidad hace mención a la disminución de las averías de los sistemas implementados, teniendo en cuenta en todo momento la capacidad para identificar los problemas en tiempo real y poder corregirlos, brindando la confianza necesaria para actuar sin la necesidad de estar pendiente en todo momento de comprobar si se realizó correctamente el proceso, por lo que se discute que la fiabilidad debe estar omnipresente en la sistematización administrativa, de tal manera que permita estructurar eficientemente los procesos de la organización, estandarizando la manera en cómo se estructura cada procedimiento a emplear con el uso de las herramientas de gestión.

En la tabla 10, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,405*, con una significancia de 0,023, por lo que se estableció que entre la dimensión capacidad de respuesta y la sistematización administrativa, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 3, los mencionados resultados guardan coherencia con lo mencionado en la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), en la cual hace alusión a la capacidad de respuesta para canalizar los expedientes utilizados en la gestión, así como brindar facilidad para el acceso a la información en tiempo real que permita una gestión sistematizada eficiente que se enfoque únicamente a los requerimientos de la organización y usuarios, lo anteriormente mencionado guarda relación con lo dicho por Velázquez, en donde hace referencia a la capacidad de respuesta que debe tener la sistematización administrativa, de manera que el resultado esperado, no demande demasiado tiempo, lo cual agiliza la gestión a diferencia de hacerlo manualmente, es por eso que se debe implementar el uso de herramienta de gestión administrativa que ofrezcan un tiempo de respuesta oportuno, por lo discutido previamente podemos resaltar la importancia de la capacidad de respuesta en la sistematización debido a que las herramientas utilizadas deben permitir la agilización de los procesos, permitiendo así una rápida gestión.

En la tabla 11, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,019*, con una significancia de 0,023, por lo que se estableció que entre la dimensión seguridad y la sistematización administrativa, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 4, los mencionados resultados guardan coherencia con la investigación de Quispe (2017) en la cual menciona el nivel de seguridad que deben poseer los sistemas implementados en la sistematización administrativa de los procesos. De manera que éstos sean confiables y brinden seguridad al momento de utilizarlos, con los datos acertado para su manejo, además coincide con la teoría de Maurice (1998), en donde manifiesta que la seguridad hace alusión a un estado en el cual las condiciones de peligro existentes se encuentren controladas, salvaguardando la integridad de los individuos, de manera que se relacione establecer una

gestión administrativa de forma segura, con las herramientas necesarias que ofrezcan en todo momento un entorno seguro, por lo que se discute la importancia de poseer, herramientas administrativas que permitan realizar una gestión segura, en la cual los usuarios interactúen eficientemente en el desarrollo de sus actividades.

En la tabla 12, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,719*, con una significancia de 0,000, por lo que se estableció que entre la dimensión empatía y la sistematización administrativa, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 5, los mencionados resultados guardan coherencia con lo mencionado por Pamies (2004), en donde manifiesta la importancia de la consideración de la opinión de los demás de forma que sirva como retroalimentación en la mejora de la gestión administrativa, considerando por igual las opiniones de todos los usuarios involucrados en el proceso, así mismo guarda relación con lo mencionado por López (2014), en donde hace alusión a la importancia de la empatía para comprender los sentimientos y emociones de los demás individuos, teniendo en todo momento una apreciación de aceptación como su similar, por lo que se discute la importancia de la empatía en el desarrollo de la sistematización administrativa, ya que todos los usuarios no poseen el mismo nivel de manejo de las herramientas tecnológicas por ende no se pueden desarrollar de la misma manera, es por ello que se debe considerar una previa capacitación en el manejo de las herramientas de gestión, que permita resolver todas las dudas por partes de los usuarios.

En la tabla 13, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,264*, con una significancia de 0,011, por lo que se estableció que entre la dimensión organización y la calidad de servicio, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 6, los mencionados resultados guardan coherencia con la investigación de Yataco (2018), en donde menciona la importancia de las herramientas de gestión automatizadas para obtener un servicio de calidad, satisfaciendo los requerimientos de los usuarios en menor tiempo, así mismo brindarle todo lo necesario para realizar un manejo adecuado de los procesos de manera

organizada en busca de la mejora continua, obteniendo un estándar de calidad; de igual manera guarda coherencia con lo menciona por Dávila (1985), en donde menciona que la organización se establece con la finalidad de lograr determinados objetivos, con el uso del capital humano y recursos, que permitan realizar una gestión de calidad, orientada a la mejora continua de los procesos, que permitan brindar una calidad de servicio óptima, por lo que se discute la importancia de la organización en la calidad de servicio, ya que de ella depende los procedimientos a emplear, para la mejora de los procesos utilizados en la gestión administrativa, obteniendo como resultado un servicio de calidad y la satisfacción de los usuarios.

En la tabla 14, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,478**, con una significancia de 0,000, por lo que se estableció que entre la dimensión usuarios y la calidad de servicio, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 7, los mencionados resultados guardan coherencia con la investigación de Kotler (2001), en donde menciona que la calidad del servicio recibido, influye en el nivel de satisfacción del usuario, el cual muchas veces presenta un nivel elevado de insatisfacción debido a que no corresponde a lo esperado, de igual manera se relaciona con lo dicho por Becerra (2019), en donde menciona que los usuarios representan parte importante de toda organización que quiere lograr el éxito, considerando sus requerimientos y necesidades, ofreciendo además un servicio de calidad, por lo que se discute la importancia de los usuarios para las organizaciones, las cuales deben enfocarse en lograr su satisfacción y fidelización, ofreciendo un producto o servicio de calidad, se debe establecer un procedimiento orientado a obtener la mejora continua de los procesos, debido a que muchas veces se pierden clientes debido a que el servicio ofrecido no representa la calidad esperada por el usuario.

En la tabla 15, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,347**, con una significancia de 0,010, por lo que se estableció que entre la dimensión tecnología y la calidad de servicio, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 8, los mencionados resultados guardan coherencia con la investigación de

Garcés (2019), en donde menciona la importancia de la sistematización para la gestión de procesos, ya que se ha presentado como una herramienta primordial para una gestión eficiente, integrando el sistema organizacional con los procesos que involucran ;así mismo guarda relación con lo mencionado por Alarcón (2017), en donde resalta la importancia de la calidad de servicio por parte de la organización, la cual se ve influenciada de manera positiva debido al uso de las herramientas tecnológicas que permiten medir en tiempo real, el nivel de satisfacción de los usuarios, obteniendo así una mejor gestión e incremento de utilidades para la organización, por lo que se discute la importancia de las herramientas tecnológicas para brindar un servicio de calidad, debido a que éstas permiten la sistematización de las tareas, así como brindar un servicio mas eficiente, el cual en todo momento está monitoreado, en busca de la mejora continua.

En la tabla 16, con la prueba paramétrica de Spearman, dio como resultado un índice de relación de 0,468**, con una significancia de 0,000, por lo que se estableció que entre la dimensión control y la calidad de servicio, existe una relación altamente significativa, demostrando así la hipótesis específica 9, los mencionados resultados guardan coherencia con la investigación de Yataco (2018), en donde menciona la relación existente entre el control y la calidad de servicio, debido a que se debe monitorear en todos momento los procesos que demandan la gestión en busca de obtener un servicio de calidad garantizada; asimismo guarda relación con lo menciona por Chiavenato (1999), en donde refiere que el control corresponde parte importante para el manejo de los procesos de todas las organizaciones, el cual permite medir y evaluar el desempeño, de igual manera tomar la acción correctiva de ser necesario, estando ligada a la calidad de servicio ofrecido, que permita su mejora continua, por lo que se discute la importancia del control en la calidad de servicio, se puede decir que de emplearse adecuadamente, permitirá solucionar los inconvenientes presentados en tiempo real, de manera que con su aplicación se obtenga resultados que permitan realizar ajustes, para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y muestren su satisfacción.

Finalmente se menciona que la presente investigación es importante porque se podrá verificar cuán importante es el apoyo de la entidades públicas para desarrollo de las actividades agrícolas, tenemos que tener en cuenta para mejorar la calidad de servicio se tiene que sistematizar la administración adecuadamente, el conocimiento generado nos servirá de antecedente para futuras investigaciones que se relaciones con nuestras variables, es por eso que este trabajo tendrá una utilidad metodológica pues el desarrollo se realizó en base a criterios y procedimientos de la investigación científica.

V. CONCLUSIONES

1. Se identificó el nivel de la sistematización administrativa está en un nivel predominantemente alto con un 58,2% que correspondiente a 53 encuestados.
2. Se identificó el nivel de calidad de servicio está en un nivel predominantemente alto con un 58,2% que correspondiente a 53 encuestados.
3. Se determinó que existe una relación de alta significancia de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de investigación y negando la hipótesis nula.
4. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en los elementos tangibles de la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 1.
5. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto alto en la fiabilidad de la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 2.
6. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 3.
7. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la seguridad de la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 4.
8. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la sistematización administrativa tiene

un impacto alto en la empatía de la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 5.

9. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la organización de la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la calidad de servicio, validando así la hipótesis específica 6.
10. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre los usuarios de la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 7.
11. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre la tecnología de la sistematización administrativa tiene un impacto bajo en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 8.
12. Se determinó que existe una relación significativa de acuerdo a Rho de Spearman, demostrando que entre el control de la sistematización administrativa tiene un impacto moderado en la calidad de servicio, validando así la hipótesis de específica 9.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Jefe de la Autoridad Nacional del Agua, elaborar más proyectos que ayuden a la correcta inversión y aumentar los recursos para que los servicios brindados a la comunidad sean de apoyo para sus actividades.
2. Al Jefe de la Autoridad Nacional del Agua, realizar un análisis de presupuesto para que se pueda incrementar los elementos de infraestructura tecnológica.
3. Al Jefe de la Autoridad Nacional del Agua, realizar capacitaciones con temas de habilidades blandas para mejorar la calidad de servicio.
4. Al Jefe de la Autoridad Nacional del Agua, realizar campañas de información sobre los proyectos planteados por los gobiernos locales, regionales y nacionales
5. Al Jefe de la Autoridad Nacional del Agua, analizar el trabajo de investigación y tomar en cuentas los resultados y conclusiones.

REFERENCIAS

Alarcón, L. (2017). *Percepciones de los Usuarios del Servicio de Its/Vih-Sida del Hospital Regional Docente Las Mercedes sobre la Calidad de Atención Relacionadas con Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad (Targa) en el Año 2010*. Recuperado de:

<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7598>

Ballantyne, D., Payne, A. y Christopher, M. (1994). *Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_relacional.html?id=YMfCGu3B-yMC&redir_esc=y

Carrión, D. (2016), El uso de las tics en la gestión administrativa municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión Pública. Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10059/1/TESIS%20FINAL.pdf>

Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (2007), *Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico*. Recuperado de: <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>

Decreto Supremo N° 081-2013-PCM.

Decreto Legislativo N° 30823 – Presidencia de la República.

Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2018), *Gobierno electrónico*. Recuperado de: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDD-Framework>

Fantova, F. (2003). *La sistematización como herramienta de gestión*. Recuperado de: http://centroderecursos.alboan.org/ebooks/0000/0741/6_FAN_SS.pdf

Fayol, H. (1916). *Proceso administrativo*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>

- Garcés, D. (2019). *Sistematización, una herramienta para la gestión por procesos*. Recuperado de: <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/sistematizacion-una-herramienta-para-la-gestion-por-procesos/>
- Gonzalez, S. (2019), ¿Qué es y a qué apunta la sistematización de las organizaciones? Recuperado de: <https://overflow.pe/que-es-y-a-que-apunta-la-sistematizacion-de-las-organizaciones/>
- Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud n° 2. Cuenca. 2014*. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencia Médica Centro e Postgrados. España
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21284/1/TESIS.pdf>
- Kotler, P. (2001). *Dirección de mercadotecnia: análisis, planeación, implementación y control*. ESAN. Recuperado de:
https://www.academia.edu/4960124/P_Kotler_Diurecci%C3%B2n_de_Mercadot%C3%A9cnia_An%C3%A1lisis_Planeaci%C3%B3n_Implementaci%C3%B3n_y_Control_8a_Ed
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación (1ª Ed.)*. Editorial Alfa Venezuela. Recuperado de:
<https://www.iberlibro.com/Elaboraci%C3%B3n-trabajos-investigaci%C3%B3n-Landeau-Rebeca/17389163569/bd>
- Ley N° 27658. Marco de Modernización de la gestión del estado. Congreso de la República.
- Ley N°29338. Ley de Recursos Hídricos. Congreso de la República.
- Lezama, P., Ramos, M. (2018) Sistematización del control de gestión en una empresa de outsourcing en la unidad de negocio facility management.
- Mayo, G. (1949). *Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de: https://administracion2.fandom.com/es/wiki/4.-_Teor%C3%ADa_

de_las_Relaciones_Humanas#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20relaciones,teor%C3%ADa%20cl%C3%A1sica%20de%20la%20administraci%C3%B3n.

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Transparencia. En Portal Web de la Secretaría de la Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/01/Fasciculo-1->

Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María – 2017*. UNJF.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>

Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial. Recuperado de: https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=De+la+calidad+de+servicio+a+la+fidelidad+del+cliente&isbn=9788473563710

Quispe, S. (2017). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017*. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1

Resolución de secretaría de gestión pública N°006-2019-PCM/SGP.

Ramos, C. (2015), Los paradigmas de la investigación científica. Recuperado de: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Carlos_Ramos.pdf

Tello, J. (2015), *Tecnologías de Información en la calidad de servicio del sistema integrado de administración financiera en las entidades públicas de Lima Metropolitana, 2014*. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6519/Tello_EJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valeriano, L. (2018), *La Modernización de la Gestión Pública en el Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú.2018

Vega, L. y Reyes, L. (2015), *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta*. Recuperado de: https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Vergara, G. (2017), *Seguridad de información y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villareal, 2016*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara_QG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Weber, M. (1890). *Teoría de la Burocracia*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/empresmin10/teoriade-la-burocracia>

Yataco, C. (2018). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chincha 2018*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28128/yataco_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: AUTORIZACIÓN



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Guadalupe, 11 de Setiembre del 2020

CARTA DE AUTORIZACION PARA RECOLECCION DE INFORMACION DE INVESTIGACION

Señor:

Lic. Adm. Héctor Arturo Urcia Barahona

Presente.-

Estimado Sr. Urcia

Visto la solicitud presentada por su persona, con fecha 04 de Setiembre del presente año, señalando que desea aplicar un instrumento de medición para la recolección de información, con el fin de complementar el capítulo establecido en su tesis de investigación titulada "Sistematización Administrativa y su impacto en la Calidad de Servicio de la Administración Local de Agua Jequetepeque, 2019"; y así optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Otorgo el permiso para la realización de las actividades de recolección de información en las áreas de su competencia en coordinación con el responsable bajo la condición que nos haga llegar sus propuestas de mejora para la gestión.

Atentamente,



Juan Luis Valentin Cabrejos Ypanaque
Ing. Juan Luis Valentin Cabrejos Ypanaque
Administrador
Administración Local de Agua Jequetepeque
Autoridad Nacional del Agua

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Sistematización Administrativa	Es un proceso por el cual se pretende ordenar una serie de elementos, pasos, etapas de manera digital con el objetivo de permitir obtener los mejores resultados posibles, de acuerdo al fin que se tenga que alcanzar.	Es determinar el grado de medición de la variable Sistematización Administrativa.	Organización	- Orientado a resultados - Orientado a procesos - Mejora continua	Ordinal de tipo Likert: Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno
			Usuarios	- Tiempo de acceso para generar consultas - Confiabilidad de la información - Disponibilidad de la información - Facilidad de uso del sistema	
			Tecnología	- Servicio de internet. - Servicios de página web. - Sistemas de información integrado.	
			Control	- Plan de acción para prueba error de los sistemas de información. - Necesidades de acuerdo al presupuesto - Administración de los recursos financieros de la institución.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Calidad de servicio	Calidad de servicio; se entiende como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o usuario de la institución.	Es determinar el grado de medición de la variable calidad de servicio.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones. - Equipos informáticos. - Personal. - Materiales de comunicación. 	Ordinal de tipo Likert: Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido. 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición de ayudar a los usuarios. - Tiempo de atención de expedientes. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos técnicos. - Confianza y credibilidad. 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada. 	

ANEXO 03: CUESTIONARIO SISTEMATIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones: Piense en como hace la Administración Local de Agua Jequetepeque cuando se trata de brindar servicios al usuario/usuario e indique su percepción en cada afirmación del cuestionario.

Por favor, indique el grado que usted piensa que la Administración Local de Agua Jequetepeque tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, marque el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la organización en estudio, marque el número 5. Si su decisión no es muy definida, marque uno de los números intermedios.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas y/o instituciones que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de organización					
	1	2	3	4	5
1. La Administración Local de Agua Jequetepeque desarrolla sus actividades orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.					
2. La Administración Local de Agua Jequetepeque tiene un procedimiento establecido para la atención de expedientes.					
3. La Administración Local de Agua Jequetepeque, se encuentra constantemente en un proceso de cambios y/o mejora continua.					
Declaraciones sobre percepciones de usuarios					
	1	2	3	4	5
1. El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, brinda al usuario el tiempo adecuado para absolver sus consultas.					
2. El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con información sistematizada para atender al usuario cuando lo solicite.					
3. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una ventanilla virtual amigable y de fácil acceso al usuario.					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de tecnología					
	1	2	3	4	5
1. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una plataforma digital acorde a las necesidades del usuario.					
2. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una página web moderna, atractiva y de fácil acceso al usuario.					
3. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un sistema integrado de gestión administrativa.					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de control					
	1	2	3	4	5
1. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con soporte en tecnología de información.					
2. La Administración Local de Agua Jequetepeque, hace un correcto uso de los recursos asignados para la atención de expedientes.					
3. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un plan de contingencia para responder en caso de alguna emergencia.					

Leyenda	
1	Muy deficiente
2	Deficiente
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno

ANEXO 04: CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Piense en como hace la Administración Local de Agua Jequetepeque cuando se trata de brindar servicios al usuario/usuario e indique su percepción en cada afirmación del cuestionario.

Por favor, indique el grado que usted piensa que la Administración Local de Agua Jequetepeque tiene respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, marque el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la organización en estudio, marque el número 5. Si su decisión no es muy definida, marque uno de los números intermedios.


No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas y/o instituciones que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de confiabilidad					
	1	2	3	4	5
1. Cuando la Administración Local de Agua Jequetepeque promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
2. Cuando un usuario tiene un problema, la Administración Local de Agua Jequetepeque muestra sincero interés por resolverlo.					
3. La Administración Local de Agua Jequetepeque proporciona sus servicios en la oportunidad en que se compromete hacerlo.					
Declaraciones sobre percepciones de responsabilidad					
	1	2	3	4	5
1. El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque brinda el servicio con prontitud a los usuarios.					
2. El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.					
3. El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario/usuario.					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de seguridad					
	1	2	3	4	5
1. El comportamiento del personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, le inspira confianza.					
2. Los usuarios se sienten seguros con la atención que reciben en la Administración Local de Agua Jequetepeque.					
3. El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios/usuarios.					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de empatía					
	1	2	3	4	5
1. La Administración Local de Agua Jequetepeque, le brinda atención individual.					
2. La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con funcionarios(as) que le brindan atención personal.					
3. La Administración Local de Agua Jequetepeque, se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios(as).					
Declaraciones sobre percepciones de la dimensión de bienes tangibles					
	1	2	3	4	5
1. La apariencia de los equipos de la Administración Local de Agua Jequetepeque, es moderna.					
2. La presentación del personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, es impecable.					
3. Los horarios de atención de la Administración Local de Agua Jequetepeque, son convenientes al usuario.					
Leyenda					
1	Muy deficiente				
2	Deficiente				
3	Regular				
4	Bueno				
5	Muy bueno				

ANEXO 05: MATRIZ DE VALIDEZ DE CONTENIDO


EXPERTO 1

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																	
MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : SISTEMATIZACION ADMINISTRATIVA	Organización	Orientado a resultados	La Administración Local de Agua Jequetepeque desarrolla sus actividades orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.						X		X		X		X		
		Orientado a procesos	La Administración Local de Agua Jequetepeque tiene un procedimiento establecido para la atención de expedientes.						X		X		X		X		
		Mejora continua	La Administración Local de Agua Jequetepeque, se encuentra constantemente en un proceso de cambios y/o mejora continua.						X		X		X		X		
	Usuarios	Tiempo de acceso para generar consultas	El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, brinda al usuario el tiempo adecuado para absolver sus consultas.						X		X		X		X		
		Confiabledad de información	El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con información sistematizada para atender al usuario cuando lo solicite.						X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCION DE LA SISTEMATIZACION ADMINISTRATIVA		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR LA SISTEMATIZACION ADMINISTRATIVA DE LA ADMINISTRACION LOCAL DE AGUA JEQUETEPEQUE		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA ADMINISTRACION LOCAL DE AGUA JEQUETEPE, 2019		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA	NUMERO DE DNI	17879209
TITULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO	CELULAR	955666817
DIRECCION DOMICILIARIA	JUAN ZAPATA N°764 URB.EL BOQUE		
GRADO ACADEMICO	DOCTOR		
FIRMA		FECHA	12 noviembre de 2020

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																	
MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Habilidad de realizar el	Cuando la ALA Jequetepeque promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.						X		X		X		X		
			Cuando un usuario tiene un problema, la ALA Jequetepeque muestra sincero interés por resolverlo.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque proporciona sus servicios en la oportunidad en que se compromete hacerlo.						X		X		X		X		
	Responsabilidad	Disposición de ayudar a los usuarios	El personal de la ALA Jequetepeque brinda el servicio con prontitud a los usuarios.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario/usuario.						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza y credibilidad	El comportamiento del personal de la ALA Jequetepeque, le inspira confianza.						X		X		X		X		
			Los usuarios se sienten seguros con la atención que reciben en la ALA Jequetepeque.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios/usuario.						X		X		X		X		
	Empatía	Atención personalizada	La ALA Jequetepeque, le brinda atención individual.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque, cuenta con funcionarios(as) que le brindan atención personal.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque, se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios(as).						X		X		X		X		

Bienes tangibles	Instalaciones	La apariencia de los equipos de la ALA Jequetepeque, es moderna.						X		X		X		X		
	Personal	La presentación del personal de la ALA Jequetepeque, es impecable.						X		X		X		X		
		Los horarios de atención de la ALA Jequetepeque, son convenientes al usuario.							X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO			
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO		
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ADMINISTRACION LOCAL DE AGUA JEQUETEPEQUE		
APLICADO LA MUESTRA A LOS PARTICIPANTES	USUARIOS DE LA ADMINISTRACION LOCAL DE AGUA JEQUETEPE, 2019		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO	YONI MATEO VALIENTE SALDAÑA	NUMERO DE DNI	17879209
TITULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO	CELULAR	955666817
DIRECCIÓN DOMICILIARIA	JUAN ZAPATA N°764 URB.EL BOQUE		
GRADO ACADEMICO	DOCTOR		
FIRMA		FECHA	12 noviembre de 2020

EXPERTO 2

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																	
MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : SISTEMATIZACION ADMINISTRATIVA	Organización	Orientado a resultados	La Administración Local de Agua Jequetepeque desarrolla sus actividades orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.						X		X		X		X		
		Orientado a procesos	La Administración Local de Agua Jequetepeque tiene un procedimiento establecido para la atención de expedientes.						X		X		X		X		
		Mejora continua	La Administración Local de Agua Jequetepeque, se encuentra constantemente en un proceso de cambios y/o mejora continua.						X		X		X		X		
	Usuarios	Tiempo de acceso para generar consultas	El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, brinda al usuario el tiempo adecuado para absolver sus consultas.						X		X		X		X		
		Confiable de información	El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con información sistematizada para atender al usuario cuando lo solicite.						X		X		X		X		
		Facilidad de uso de sistema	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una ventanilla virtual amigable y de fácil acceso al usuario.						X		X		X		X		

	Tecnología	Servicio de internet	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una plataforma digital acorde a las necesidades del usuario.						X		X		X			
		Servicio de página web	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una página web moderna, atractiva y de fácil acceso al usuario.						X		X		X			
		Sistema de información integrado	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un sistema integrado de gestión administrativa.						X		X		X			
	Control	Plan de acción para prueba de error en SI	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con soporte en tecnología de información.						X		X		X			
		Necesidad de acuerdo al presidente	La Administración Local de Agua Jequetepeque, hace un correcto uso de los recursos asignados para la atención de expedientes.						X		X		X			
		Administración de los recursos de la institución.	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un plan de contingencia para responder en caso de alguna emergencia.						X		X		X			

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO




Nombre del Instrumento	Cuestionario de Sistematización administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Sistematización administrativa		
Aplicada a la muestra participante	91 Usuarios de la Administración Local de Agua Jequetepeque.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Sanchez Rosales	DNI N°	47404819
Título Profesional	Ingeniero de Comp. y Sistemas	Celular	971373403
Dirección Domiciliaria	La habana # 348 – Urb. Las Capullanas		
Grado Académico	Maestro en Gestión Público		
Firma	 <small>Mr. Ing. Carlos A. Sanchez Rosales COORDINATE GENERAL ELITE TECNOLÓGICA</small>	Lugar y Fecha	Trujillo, 16-10-2020



VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																	
MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO	Confiabledad	Habilidad de realizar el	Cuando la ALA Jequetepeque promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.						X		X		X		X		
			Cuando un usuario tiene un problema, la ALA Jequetepeque muestra sincero interés por resolverlo.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque proporciona sus servicios en la oportunidad en que se compromete hacerlo.						X		X		X		X		
	Responsabilidad	Disposición de ayudar a los usuarios	El personal de la ALA Jequetepeque brinda el servicio con prontitud a los usuarios.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario/usuario.						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza y credibilidad	El comportamiento del personal de la ALA Jequetepeque, le inspira confianza.						X		X		X		X		
			Los usuarios se sienten seguros con la atención que reciben en la ALA Jequetepeque.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios/usuario.						X		X		X		X		
	Empatía	Atención personalizada	La ALA Jequetepeque, le brinda atención individual.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque, cuenta con funcionarios(as) que le brindan atención personal.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque, se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios(as).						X		X		X		X		

Bienes tangibles	Instalaciones	La apariencia de los equipos de la ALA Jequetepeque, es moderna.						X		X		X		X		
	Personal	La presentación del personal de la ALA Jequetepeque, es impecable.						X		X		X		X		
		Los horarios de atención de la ALA Jequetepeque, son convenientes al usuario.							X		X		X		X	

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

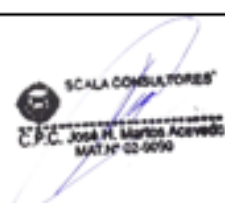
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Sistematización administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Sistematización administrativa		
Aplicada a la muestra participante	91 Usuarios de la Administración Local de Agua Jequetepeque.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Sanchez Rosales	DNI N°	47404819
Título Profesional	Ingeniero de Comp. y Sistemas	Celular	971373403
Dirección Domiciliaria	La habana # 348 – Urb. Las Capullanas		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma	 <small>Ma. Ing. Carlos A. Sánchez Rosales MEMBRETE GENERAL ELITE TECNOLÓGICA</small>	Lugar y Fecha	Trujillo, 16-10-2020

EXPERTO 3

VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																	
MATRIZ DE VALIDACION																	
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : SISTEMATIZACION ADMINISTRATIVA	Organización	Orientado a resultados	La Administración Local de Agua Jequetepeque desarrolla sus actividades orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.						X		X		X		X		
		Orientado a procesos	La Administración Local de Agua Jequetepeque tiene un procedimiento establecido para la atención de expedientes.						X		X		X		X		
		Mejora continua	La Administración Local de Agua Jequetepeque, se encuentra constantemente en un proceso de cambios y/o mejora continua.						X		X		X		X		
	Usuarios	Tiempo de acceso para generar consultas	El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, brinda al usuario el tiempo adecuado para absolver sus consultas.						X		X		X		X		
		Confiabledad de información	El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con información sistematizada para atender al usuario cuando lo solicite.						X		X		X		X		
		Facilidad de uso de sistema	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una ventanilla virtual amigable y de fácil acceso al usuario.						X		X		X		X		

	Tecnología	Servicio de internet	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una plataforma digital acorde a las necesidades del usuario.						X		X		X			
		Servicio de página web	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una página web moderna, atractiva y de fácil acceso al usuario.						X		X		X			
		Sistema de información integrado	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un sistema integrado de gestión administrativa.						X		X		X			
	Control	Plan de acción para prueba de error en SI	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con soporte en tecnología de información.							X		X		X		
		Necesidad de acuerdo al presidente	La Administración Local de Agua Jequetepeque, hace un correcto uso de los recursos asignados para la atención de expedientes.							X		X		X		
		Administración de los recursos de la institución.	La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un plan de contingencia para responder en caso de alguna emergencia.							X		X		X		

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Sistematización Administrativa		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Sistematización Administrativa		
Aplicada a la muestra participante	91 Usuario de la Administración Local de Agua Jequetepeque		
Nombre y Apellido del Experto	José Hildebrando Martos Acevedo	DNI N°	43568786
Título Profesional	Contador Público	Celular	949470286
Dirección Domiciliaria	Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma	 <p>SCALA CONSULTORES E.P.C. José H. Martos Acevedo MAT N° 02-9090</p>	Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020


VALIDEZ DE CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO	Confiabledad	Habilidad de realizar el	Cuando la ALA Jequetepeque promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.						X		X		X		X		
			Cuando un usuario tiene un problema, la ALA Jequetepeque muestra sincero interés por resolverlo.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque proporciona sus servicios en la oportunidad en que se compromete hacerlo.						X		X		X		X		
	Responsabilidad	Disposición de ayudar a los usuarios	El personal de la ALA Jequetepeque brinda el servicio con prontitud a los usuarios.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario/usuario.						X		X		X		X		
	Seguridad	Confianza y credibilidad	El comportamiento del personal de la ALA Jequetepeque, le inspira confianza.						X		X		X		X		
			Los usuarios se sienten seguros con la atención que reciben en la ALA Jequetepeque.						X		X		X		X		
			El personal de la ALA Jequetepeque, cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios/usuario.						X		X		X		X		
	Empatía	Atención personalizada	La ALA Jequetepeque, le brinda atención individual.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque, cuenta con funcionarios(as) que le brindan atención personal.						X		X		X		X		
			La ALA Jequetepeque, se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios(as).						X		X		X		X		

Bienes tangibles	Instalaciones	La apariencia de los equipos de la ALA Jequetepeque, es moderna.					X		X		X		X		
	Personal	La presentación del personal de la ALA Jequetepeque, es impecable.					X		X		X		X		
		Los horarios de atención de la ALA Jequetepeque, son convenientes al usuario.					X		X		X		X		

FICHA DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de Servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de Calidad de Servicio		
Aplicada a la muestra participante	91 Usuario de la Administración Local de Agua Jequetepeque		
Nombre y Apellido del Experto	José Hildebrando Martos Acevedo	DNI N°	43568786
Título Profesional	Contador Público	Celular	949470286
Dirección Domiciliaria	Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo, 23-10-2020

ANEXO 06: CONFIABILIDAD SISTEMATIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	17

SISTEMATIZACIÓN ADMINISTRATIVA	ALFA DE CRONBACH
ORGANIZACIÓN	0,869
La Administración Local de Agua Jequetepeque desarrolla sus actividades orientado al cumplimiento de objetivos institucionales.	0,880
La Administración Local de Agua Jequetepeque tiene un procedimiento establecido para la atención de expedientes.	0,878
La Administración Local de Agua Jequetepeque, se encuentra constantemente en un proceso de cambios y/o mejora continua.	0,880
USUARIOS	0,866
El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, brinda al usuario el tiempo adecuado para absolver sus consultas.	0,883
El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con información sistematizada para atender al usuario cuando lo solicite.	0,876
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una ventanilla virtual amigable y de fácil acceso al usuario.	0,876
TECNOLOGIA	0,860
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una plataforma digital acorde a las necesidades del usuario.	0,873
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con una página web moderna, atractiva y de fácil acceso al usuario.	0,881
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un sistema integrado de gestión administrativa.	0,873
CONTROL	0,860
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con soporte en tecnología de información.	0,873
La Administración Local de Agua Jequetepeque, hace un correcto uso de los recursos asignados para la atención de expedientes.	0,878
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con un plan de contingencia para responder en caso de alguna emergencia.	0,874

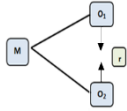
ANEXO 07: CONFIABILIDAD CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,872	21

CALIDAD DE SERVICIO	ALFA DE CRONBACH
ELEMENTOS TANGIBLES	0,853
Cuando la Administración Local de Agua Jequetepeque promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	0,864
Cuando un usuario tiene un problema, la Administración Local de Agua Jequetepeque muestra sincero interés por resolverlo.	0,867
La Administración Local de Agua Jequetepeque proporciona sus servicios en la oportunidad en que se compromete hacerlo.	0,865
FIABILIDAD	0,862
El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque brinda el servicio con prontitud a los usuarios.	0,867
El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, siempre se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.	0,871
El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, nunca está demasiado ocupado como para no atender a un usuario/usuario.	0,867
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0,859
El comportamiento del personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, le inspira confianza.	0,868
Los usuarios se sienten seguros con la atención que reciben en la Administración Local de Agua Jequetepeque.	0,868
El personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con el conocimiento para responder las consultas de los usuarios/usuarios.	0,867
SEGURIDAD	0,864
La Administración Local de Agua Jequetepeque, le brinda atención individual.	0,859
La Administración Local de Agua Jequetepeque, cuenta con funcionarios(as) que le brindan atención personal.	0,866
La Administración Local de Agua Jequetepeque, se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios(as).	0,870
EMPATIA	0,857
La apariencia de los equipos de la Administración Local de Agua Jequetepeque, es moderna.	0,869
La presentación del personal de la Administración Local de Agua Jequetepeque, es impecable.	0,864
Los horarios de atención de la Administración Local de Agua Jequetepeque, son convenientes al usuario.	0,869

ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORÍAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	TIPO DE INVESTIGACIÓN
					VARIABLES	DIMENSIONES/ CATEGORÍAS			
<p>Quispe (2017), en su trabajo de investigación denominada "Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios internos de la sede central de EsSalud 2017", realizada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre sus dos variables de estudio, la población estuvo constituida por 1417 usuarios. El método de investigación fue el deductivo, no experimental, correlacional, transversal. La recolección de datos se obtuvo por medio del instrumento denominado cuestionario, el cual estuvo constituido por 20 interrogantes. Se pudo determinar la existencia de una correlación significativa de nivel</p>	<p>Valeriano (2018), quien en su análisis teórico, como un paradigma que respalda nuestra investigación mencionando que la sistematización administrativa es la respuesta de la necesidad del estado por cumplir con la modernización de la gestión pública, el cual es un pilar importante para el desarrollo del país, y que empieza desde la principal fuente de todo estado, el ciudadano, respaldando que a una mejorar sistematización informática de los procesos administrativos, la simplificación de procedimientos, se podrá mejorar la calidad de servicio brindado a los ciudadanos en los tres niveles de gobierno, claro está requiriendo la</p>	<p>¿Cuál es el impacto de la sistematización administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Administración Local de Agua Jequetepeque?</p>	<p>Como hipótesis general se plantea; Existe impacto significativo entre la Sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Como hipótesis nula: No existe impacto significativo entre la Sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de impacto de la sistematización administrativa en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la Administración Local de Agua Jequetepeque, 2019. Como objetivos específicos: Identificar el nivel de la sistematización administrativa en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la</p>	<p>Variable 1: Sistematización Administrativa</p> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p>	<p>Organización</p> <p>Usuarios</p> <p>Tecnología</p> <p>Control</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>POBLACION: Está conformada por 1400 usuarios del ANA, 2019.</p> <p>MUESTRA: Está conformada por 91 usuarios del ANA, 2019.</p>	<p>TECNICAS: La encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO S: Cuestionario referido a la Sistematización Administrativa</p> <p>Cuestionario referido a la calidad de servicio</p>	<p>El tipo de investigación es no experimental, Según su carácter, la investigación es correlacional, Según su Naturaleza o enfoque, es cuantitativa, estadísticas. Según el alcance temporal, es transversal.</p> <p>Diseño:</p>  <pre> graph TD M[M] --> O1[O1] M --> O2[O2] O1 --> R[R] O2 --> R[R] </pre>

<p>alto, el coeficiente de rho es equivalente a 0.600, determinando que el Gobierno electrónico guarda una relación de nivel elevado con la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>voluntad política, para responder a la exigencias de la gestión pública, contribuyendo a la mejorar la calidad de los servicios que se presta a la sociedad, dando valor a la funcionario civil, por lo dicho es importante seguir con los estudios para crear antecedentes de como reformar la administración pública, que se han desarrollado en países que han tenido éxito, con el propósito de conocer las fortalezas, oportunidades y debilidades para que la reforma de la administración pública pueda apoyar y tomar en cuenta las tecnologías de la información y las comunicaciones electrónicas.</p>		<p>Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la sistematización administrativa y la empatía de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre la organización de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre los usuarios de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto</p>	<p>sistematización administrativa y capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y la seguridad de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar el impacto de la sistematización administrativa y la empatía de la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre la organización de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre Usuarios de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre la tecnología de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Determinar la relación entre control de</p>					
---	---	--	---	--	--	--	--	--	--

			significativo entre la tecnología de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019. Existe impacto significativo entre el control de la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.	la sistematización administrativa y la calidad de servicio en la Administración local de Agua de Jequetepeque, 2019.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 09: BASE DE DATOS VARIABLE SISTEMATIZACIÓN ADMINISTRATIVA

N°	V1: SISTEMATIZACION ADMINISTRATIVA															ST	T
	P1	P2	P3	ST	P4	P5	P6	ST	P7	P8	P9	ST	P10	P11	P12		
1	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	10	43
2	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	3	11	45
3	3	4	5	12	4	5	4	13	4	4	5	13	5	4	5	14	52
4	3	3	4	10	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	4	11	41
5	3	4	4	11	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	5	13	51
6	4	3	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	4	12	44
7	4	4	3	11	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	3	12	49
8	2	2	3	7	3	2	3	8	2	3	2	7	2	3	2	7	29
9	3	3	3	9	4	3	2	9	2	3	2	7	2	3	2	7	32
10	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	45
11	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	3	9	39
12	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	42
13	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	45
14	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	42
15	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	3	10	42
16	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	5	13	4	4	5	13	45
17	4	5	4	13	4	4	3	11	4	5	4	13	4	4	4	12	49
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	47
19	5	4	4	13	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	12	50
20	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	47
21	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	4	13	50
22	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
23	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
25	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	47

26	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
27	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
28	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
29	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
30	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
31	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
32	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
33	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	5	13	47
34	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
35	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
36	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
38	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
39	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
40	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
41	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
42	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
43	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
44	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
45	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
46	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
47	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
48	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
49	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
50	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
51	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
52	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
53	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48

54	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
55	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
56	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
57	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
58	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
60	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
61	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
62	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
63	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
64	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
66	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
67	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
68	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
69	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
70	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
72	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
73	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
74	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
75	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
76	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
77	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
78	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
79	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
80	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
81	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46

82	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
83	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	4	12	50
84	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	47
85	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	43
86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
87	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
88	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45
89	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	48
90	4	4	4	12	4	4	3	11	5	3	3	11	4	4	4	12	46
91	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	45

ANEXO 10: BASE DE DATOS VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

	V2: CALIDAD DE SERVICIOS																					
E/P	P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12		P13	P14	P15		T	
E1	3	3	4	10	4	4	3	11	4	4	5	13	4	4	4	12	3	3	3	9	55	
E2	3	4	4	11	4	3	4	11	4	5	4	13	4	3	3	10	3	4	4	11	56	
E3	3	3	4	10	4	4	5	13	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	5	13	62	
E4	3	2	3	8	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	5	12	4	3	4	11	51	
E5	3	1	4	8	5	4	4	13	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	4	11	52	
E6	3	4	5	12	4	3	3	10	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	5	13	61	
E7	2	3	3	8	5	4	5	14	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	4	9	47	
E8	2	3	2	7	2	3	2	7	4	4	3	11	3	3	2	8	3	2	3	8	41	
E9	2	3	3	8	2	3	2	7	3	2	3	8	3	3	2	8	3	2	3	8	39	
E10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9	51	
E11	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	4	10	3	3	3	9	53	
E12	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	49	
E13	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	55	
E14	3	4	4	11	4	4	3	11	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	3	11	53	
E15	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10	51	
E16	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	4	12	5	3	4	12	4	4	4	12	62	
E17	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	11	59	
E18	4	4	4	12	4	3	4	11	4	5	3	12	3	4	4	11	4	4	4	12	58	
E19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60	
E20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	58	
E21	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	4	11	54	
E22	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59	
E23	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59	
E24	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60	
E25	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	62	
E26	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56	

E27	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E28	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E29	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E30	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E31	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E32	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E33	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	62
E34	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56
E35	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E36	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E37	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E38	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E39	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E40	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56
E41	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E42	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E43	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E44	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E45	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E46	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E47	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E48	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E49	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E50	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56
E51	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E52	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E53	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E54	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E55	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E56	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59

E57	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E58	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E59	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E60	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E61	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E62	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56
E63	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E64	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E65	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E66	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E67	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E68	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E69	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E70	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E72	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E73	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E74	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56
E75	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E76	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E77	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E78	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E79	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E80	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E81	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E82	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E83	4	3	4	11	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	4	12	56
E84	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	56
E85	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	55
E86	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60

E87	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E88	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59
E89	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	60
E90	4	4	4	12	5	3	3	11	5	4	4	13	4	4	4	12	3	4	4	11	59
E91	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	59