



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión ambiental y calidad de servicio de agua potable en una
institución educativa, San Martín de Porres, 2020**

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

AUTOR:

Br. Jara Inga, Juan de Dios (ORCID: 0000-0001-9619-3350)

ASESORA:

Dra. Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y de Territorio

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, quienes me apoyaron todo el tiempo.

Agradecimientos

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo por todo el conocimiento impartido y a la institución educativa I.E.I 347 Luis XII por las facilidades para el presente estudio.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Operacionalización de variables	19
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1. Resultados descriptivos	21
4.2. Resultados correlacionales.	26
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable	
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 4: Ficha técnica	
Anexo 5: Certificados de validación de expertos	
Anexo 6: Confiabilidad de la variable	

Anexo 7: Base de datos de las variables

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

Anexo 9: Evidencias

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable gestión ambiental	21
Tabla 2. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable gestión ambiental	22
Tabla 3. Niveles de la variable calidad de servicio del agua potable	23
Tabla 4. Distribución de niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio del agua potable	24
Tabla 5. Prueba de hipótesis de la investigación	25

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión ambiental	21
Figura 2. Niveles de gestión ambiental por dimensiones	22
Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio del agua potable	23
Figura 4. Niveles de calidad de servicio del agua potable por dimensiones	24

RESUMEN

La investigación denominada “Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en una Institución Educativa, San Martín de Porres, 2020”, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en una Institución Educativa, San Martín de Porres, 2020.

La metodología fue tipo básica, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La población censal estuvo conformada por 68 trabajadores; se emplearon dos cuestionarios uno sobre la gestión ambiental y el otro sobre la calidad de servicio de agua potable, ambos cumplieron con los requisitos de validez y de confiabilidad. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Entre los resultados encontrados se evidenció que la gestión ambiental se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,467 y p-valor 0,000).

Palabras claves: gestión, ambiente, calidad, servicio, agua.

ABSTRACT

The research called "Environmental management and quality of drinking water service in an Educational Institution, San Martín de Porres, 2020", aims to determine the relationship between environmental management and quality of drinking water service in an Educational Institution, San Martín de Porres, 2020.

The methodology was basic type, non-experimental design, cross correlational. The census population was made up of 68 workers; two questionnaires were used, one on environmental management and the other on the quality of drinking water service, both met the validity and reliability requirements. The method used was the hypothetical deductive one, descriptive statistics were applied for data analysis and the non-parametric Spearman Rho test was used for the hypothesis test.

Among the results found, it was evidenced that environmental management is related to the quality of the drinking water service, with a medium positive correlation level (Rho 0.467 and p-value 0.000).

Keywords: Management, environment, quality, service, water.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional según el informe sobre el desarrollo en el mejoramiento de agua potable, saneamiento e higiene, se aprecia una gran desigualdad del periodo del 2000 al 2017, ello elaborado por (OMS,2017) Organización Mundial de la Salud en conjunto con UNICEF (2019) , en este aspecto indicó que 2,200 millones de personas en todo el planeta carecen aún del acceso a servicios de agua potable, en este sentido alrededor de 4,200 millones continúan sin tener acceso a los servicios de saneamiento. Considerando que el mundo se encuentra en cambio constante, aún queda mucho por hacer para poder llegar a la meta del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) en este caso del número 6, el cual consiste en conseguir el acceso universal a agua limpia y saneamiento en el 2030 y a pesar que el agua es un recurso inmutable con referencia a cantidad, en lo que va del tiempo no ocurre de la misma manera con la calidad, distribución geográfica y accesibilidad que si varían.

En la actualidad la gestión del agua hace frente a dos grandes retos. El primero consiste en la escasez en función de la explosión demográfica, la creciente tendencia de urbanización y el estilo de vida de las clases medias ello determina que no haya agua suficiente en aquellos lugares en donde hace falta. La FAO (Food and Agriculture Organisation), en su informe: “Hacer frente a la escasez de agua”, señala que el 40% de la población en todo el mundo vive en áreas que están afectas por la tensión hídrica y para el 2025, más del 66% de la población en el planeta estará en problemas relacionados con el agua.

El segundo reto consiste en la contaminación ambiental en el aspecto de las invasiones de algas en distintas zonas del planeta, este elemento sirve para concientizar sobre la inconsistencia de los recursos hídricos en función de ello es necesario poner en marcha políticas sólidas en asunto de desechos en entornos naturales, La ONU señaló que el 80% de las aguas residuales se descargan en corrientes sin ningún tratamiento, ello contamina los ambientes naturales y dificulta el acceso a agua de buena calidad.

La gestión del agua hace frente a una serie de nuevos riesgos, en estos últimos años han aparecido señales que tendrán un impacto de gran importancia en los recursos hídricos como el micro-contaminación producido por el uso de moléculas químicas y el cambio climático que vivimos. En este contexto, el 90% de las tragedias naturales se relacionan con el agua o impactan en este recurso, las sequías, tormentas e inundaciones pueden causar daños en la alimentación, salud, energía o el medio ambiente.

El agua debe tratarse como un bien medioambiental y social teniendo como consecuencia que su gestión deben tenerse en cuenta los aspectos técnicos, institucionales y regulatorios asimismo los riesgos financieros, por ende, el agua no debe tratarse como un tema aislado.

Las ciudades deben priorizar sus voluntades en poder asegurar una buena dirección en redes de agua, así como la obligación de la reducción de daños de estas mismas, señalándose que para América Latina en lo que refiere a fugas de agua, roturas y averías en la red de distribución se eleva hasta el 50% según la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) de España. Para enfrentar con la buena condición del agua y permanecer con el servicio es necesario ofrecer soluciones prudentes al uso de recursos naturales (Marín, 2020).

En el ámbito país según SINIA: El agua es el elementopreciado para la vida y entre ellos estamos nosotros, la amenaza de que el agua se acabe en la Costa y en la Sierra como resultado del cambio climático, a pesar de esta situación adicional a ello se suma el pésimo trato a este recurso precioso, envenenándolo, desperdiciándolo y destruyendo sus cuencas que regulan su circulación: lo que a la larga genera más intensidad en las sequias violentas e inundaciones y aluviones, no hay una gestión integrada del agua , cada sector realiza por su parte lo que cree pertinente.

Asimismo, se paga poco por su uso y no hay recompensa a los que la cuidan como consecuencia este panorama puede observarse en las cuencas hidrográficas como el principal acuífero del Perú (Ica-Villacuri). En el criterio de ámbito urbano la carencia de agua potable y de purificación básica, es un problema que incide en la

calidad de vida y en la salud, teniendo como base las invasiones de terrenos que se justifica bajo el supuesto de pobreza, pero agrava esta capacidad de abastecimiento y servicio (Raez y Dourojeanni, 2016)

En el ámbito local en la Institución Educativa 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres, esta entidad educativa ubicada en un AAHH en donde la capacidad de suministro de agua evidencia problemas con el itinerario de abastecimiento y con la mala infraestructura por tuberías, genera la inconformidad del usuario por no contar con buena presión de agua, afectando la calidad del recurso hídrico, mostrando un grado de insatisfacción en la pureza del agua potabilizada asimismo la gestión sobre el criterio ambiental con respecto a la limpieza en los alrededores de la institución.

Se presentó el problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en la Institución Educativa 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres, 2020? (Ver anexo 1).

Se justificó teóricamente el estudio de investigación que estuvo orientado a buscar teorías e información relevantes sobre las variables gestión ambiental y calidad de servicio del agua potable con la finalidad de contribuir al aumento del conocimiento científico que servirá de orientación a otros investigadores. Su justificación práctica radicó en que a partir de los resultados se pudo realizar recomendaciones pertinentes para solucionar o menguar los problemas que se presentan en la gestión ambiental de I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, así como también de las manifestaciones de la calidad del servicio del agua potable que se ve concientizado en el desempeño laboral de los trabajadores. Finalmente, en el aspecto metodológico, los cuestionarios empleados fueron adaptados por el investigador de acuerdo al lugar que se realiza la investigación, validados por especialistas y podrán ser consultados en investigaciones posteriores.

Se determinó la relación entre la gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 (Ver anexo 1). La hipótesis general fue: La gestión ambiental se

relaciona con la calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 (Ver anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

Podemos sustentar esta problemática con antecedentes internacionales como:

Prado (2020) estudió la relación entre las variables gestión ambiental y desempeño, realizó un estudio descriptivo, correlacional, transversal, se utilizó una encuesta, con una muestra de 866 trabajadores, pudo concluir que si hay una correlación baja entre ambas debido al incumplimiento de normas ambientales.

Obando, Murillo, Hernández, Torres, y Cárdenas, (2019) en su artículo denotó como objetivo analizar los aspectos relacionados con la gobernanza del agua, su calidad y su incidencia en la salud en las residencias de la comuna 8 de Villavicencio Colombia. Utilizó el método deductivo, investigación descriptiva y correlacional. Se aplicaron 600 encuestas y se realizaron evidencias fotográficas, sus resultados fueron que hay una relación baja debido a su mala calidad, encontrándose bacterias como contaminantes fecales y otros elementos que denotan gran amenaza para la vida humana y a nivel nacional se evidenció que el 40% de las personas en Colombia, consumen el agua directamente desde el grifo. Concluyó que se debe preservar la calidad de agua fueron asumidos por la comunidad y debe realizarse siguiendo la norma propuesta en la Resolución 1575 de 2007 de Colombia.

Kouchaki (2017) analizó la relación entre la gestión ambiental y la evaluación de la calidad a través de una investigación descriptiva, transversal, se utilizó una encuesta, con una muestra de 30 trabajadores, los resultados demostraron que la correlación es significativa y moderada por lo tanto si existe relación entre ambas.

Toledo (2017) determinó la correlación entre la gestión ambiental y la calidad en consideración la normativa y estándares internacionales, para lo cual la investigación que hizo fue descriptiva, cuantitativa y aplicó un instrumento como el cuestionario para el recojo de información. Los resultados evidenciaron que entre

ambas variables hay cierto grado de significancia por ello se sugirió realizar una evaluación crítica y constructiva del tema en la administración local en materia.

Ojeda, y Mul (2015) en su artículo tuvo como objetivo mostrar un análisis de la praxis de la gestión ambiental en las micro, pequeñas y medianas empresas (de Yucatán, México, así como su nexo con la competitividad. La metodología que empleo fue cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional y no experimental. La información se obtuvo mediante el uso de un instrumento a una muestra de 399 directivos de mipymes localizadas en Yucatán, México. Como resultado se encontró que las empresas dirigen su atención principalmente a disminuir el uso de energía, agua y materias primas contaminantes. Finalmente se tuvo como conclusiones que los sistemas de gestión en las mipymes deben considerar los beneficios ambientales inmatrimales a largo plazo, ya que, como se denoto en los resultados obtenidos, la mayoría de las empresas no cuantifica el desempeño ambiental frente a metas y lineamientos anticipadamente considerados.

Asimismo, antecedentes nacionales como:

Colquicocha (2020) en su tesis tuvo como objetivo de implantar el nexo que existe en medio de la gestión ambiental y calidad de vida profesional. La metodología que realizó tuvo una orientación cuantitativa, es de modelo básica y de naturaleza no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 58 trabajadores. Los resultados establecieron que existe un enlace importante con respecto a la gestión ambiental y calidad de vida profesional, con un nivel de impacto de 0,000 ($p < 0,05$) y un coeficiente de Spearman fue de 0,605; lo que indicó que existió una correlación positiva moderada.

Cobos (2019), en su tesis estableció la conexión entre la gestión ambiental y la calidad del servicio de agua potable en el distrito de Tarapoto, 2017, como parte de su metodología determinó un muestreo de 400 usuarios, a quienes se suministró dos cuestionarios. El estudio es de tipo no experimental, el análisis revela un diseño correlacional. Se dio como resultado que la gestión ambiental impacta en la condición de servicio de agua potable, en consecuencia, de la aplicación de la evaluación de Pearson, el valor "p" cuyo resultado está por debajo de 0.05. Al

mismo tiempo, que el valor “r” es de 0,690, indicó una correlación efectiva considerable.

Alva (2019) en su artículo: tuvo como objetivo determinar el impacto que existe entre la ecoeficiencia y la educación ambiental en los estudiantes de las instituciones educativas del grado de instrucción secundaria en Huánuco. Cuya metodología fue cuantitativa, tipo sustantiva, de diseño no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, con una muestra de 120 encuestados. Su resultado fue una relación representativa entre la ecoeficiencia con la educación ambiental ($p < 0,05$, Rho de Spearman = 0,678 correlación media).

Tovalino (2019) estableció la relación entre la gestión ambiental y conciencia ambiental de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Junín, 2019. Fue una investigación correlacional, con una muestra de 114 trabajadores. Los resultados obtenidos afirmaron que la gestión ambiental y el concientizar ambiental mostraron una relación directa y el coeficiente de esta correlación de Rho de Spearman alcanzó el 0. 746, ello denotó que tuvo una relación directa y alta.

Salazar (2018) analizó el nexo que existe entre calidad del servicio de agua potable y enfermedades hídricas que expresa los pobladores de Ica. La metodología fue de carácter cuantitativo, tipo básica, se elaboró el diseño descriptivo correlacional. Se tuvo como muestra 50 trabajadores, se empleó la técnica del muestreo censal. La recolección de datos se basó en dos cuestionarios. Los resultados demostraron que existe una relación directa con una correlación de 0,727 se consideró una alta relación directa y significativa.

Con respecto a la variable 1 gestión ambiental, podemos definir que es la agrupación de acciones y estrategias, por medio de las cuales estructuran las acciones humanas que tienen influencia en el ambiente, cuya finalidad es lograr una mejor calidad de vida, bajo el criterio de prever los problemas ambientales.

Desde el punto de vista del desarrollo sostenible es lograr el equilibrio ideal en el desarrollo económico, población en crecimiento y racionalidad de los recursos, protección y conservación del medio ambiente. Este conocimiento aborda no de

manera exclusiva las acciones de una implementación sino también de las directrices, tendencias y políticas para la puesta en marcha correspondiente. (Massolo, 2015)

Asimismo, también podemos definirla como un desarrollo permanente establecido por el grupo de fundamentos, reglas técnicas, fases y tareas direccionadas a gestionar los aspectos importantes, aspiraciones y medios relacionados con las finalidades de la estrategia ambiental y obtener de esta manera una mejor cualidad de vida y el avance integral de los quehaceres económicos (Andía, 2019).

Señalada también como un conjunto de acciones dirigidas a administrar el uso adecuado de los recursos con la intención de conservarlos y preservarlos así el mejorar y monitorear el medio ambiente contando con la participación de los ciudadanos (Camacho y Ariosa ,2000). Tiene como principal objetivo el reordenar el ambiente y sus componentes más importantes como por ejemplo el derecho, la administración ambiental, etc (Rodríguez y Espinoza, 2002).

En relación a los principios que se deben tener en consideración a esta gestión ambiental mencionaremos a: Principio precautorio, priorizar la prevención frente a la remediación o correcciones (Cabo, 2014). Frente a un peligro o daño se deben establecer medidas preventivas (Díaz, 2017). Principio de progresividad, considera los avances científicos y tecnológicos, tenerlos a la mano de forma constante sin perjudicar a otros (Massolo, 2015).

La forma ambiental o principal que permite mejorar las condiciones de vida proporcionando con ello los medios de vida (Das, 2014) .Son decisiones y acciones que se realizan para valorar los recursos así como el medio ambiente protegiéndolos, restaurándolos, utilizados (Fath,2018).Esta a su vez se interrelaciona con otras ciencias en donde se propicie la inter y la transdisciplinariedad (Ramos,2007).Es el facilitador de los procesos , recursos ,competencias y los individuos así como el actuar ,dirigir, y el controlar una organización (Vanegas y Vivasa,2007).Por ende se le considera como el esfuerzo integrado con la finalidad de preservar las funciones ambientales que abarca la planificación, explotación, mantenimiento, supervisión y control (Idris,2018). Por

otro lado, la gestión ambiental tiene que ver con aquel proceso continuo fundamentado en los principios de gerencia, seguimiento y evaluación (Reyna, 2012).

Finalmente se asocia como dimensión ambiental, porque se basa en la atención práctica y ordenada de las principales estimaciones de costos ambientales como son lo referente a público e institucional, los costos, lo comunitario y los medios ambientales por ello se le define como las oportunidades del entorno natural para producir medios y misiones ambientales y las ocasiones culturales para preservar y conducir sustentablemente el medio ambiente. (Vega, 2017)

En relación a la teoría económica de Boulding en la que se manifestó el pensar de que la Tierra puede ser observada como una nave del espacio con una tripulación conformada por millones de pasajeros y con limitados recursos que deben manejarse de manera moderada y racional para de esta forma se pueda asegurar la supervivencia.

Analizando la teoría económica ecológica moderna se denota que la naturaleza puede ser denominada como la gran empresa de proveer bienes y servicios que tiene independencia del mercado encargada de proveer los esenciales servicios ecosistémicos y los beneficios para el bienestar de la humanidad. Esta organización no genera cobro de dinero asimismo se encarga de proveer esenciales elementos, climatizar el ambiente y mantener las adecuadas condiciones para la vida, así como poder brindar la recepción y reciclaje de los residuales productos. (Vega, 2017)

Tenemos como primera característica el ser Interdisciplinaria basada en la diversidad del ambiente que busca la concentración de diversos saberes de disciplina orientado a la gestión, ello se basa en aspectos naturales, económicos, sociales, culturales y sus interrelaciones múltiples. Este elemento asegura el crecimiento y sostenimiento, dando como consecuencia el origen de estos conocimientos interdisciplinarios.

De acuerdo a la segunda característica interinstitucional la cual se basa en la gestión ambiental es transversal en todos los sectores de la sociedad y como

impacto involucra y compromete a las organizaciones públicas, el sector privado y a una comunidad organizada bajo la perspectiva nacional, regional o local e internacional.

Con respecto a la tercera característica es estratégica: desarrollo que comprende funciones y actividades definidas que se orientan a enfatizar las acciones en el tiempo con la finalidad de lograr el mayor impacto de manera positiva con el mínimo consumo de tiempo y recursos conduciendo la acción hacia la regularización de la actividad del ser humano.

Analizando la cuarta característica que es prospectiva basándose en evolución de gestión ambiental debe examinar diferentes escenarios en el que se equilibra el futuro deseado con el posible.

En relación a la quinta característica es proactiva porque conduce hacia la realización de acciones que dirijan al mejoramiento de la calidad ambiental, un ejemplo de ello es agregar nuevos valores ambientales, así como actitudes y elementos que estimulen el proceso.

Finalmente, la sexta característica es participativa porque la gestión ambiental no es solo es exclusiva responsabilidad del Estado o entidad de gobierno. En este sentido deben participar todas las diferentes comunidades de la sociedad civil (empresarios, agrupaciones gremiales, gremios, organizaciones o partidos políticos, ONGs) y de la gestión pública, por ende, la comunicación es importante para toma de decisiones (Basterra, Peralta, Toro, Hernández, Rodríguez, Leyes, Appendino, y Torres, 2014).

Los elementos son: a) la política ambiental permite ver de forma clara el compromiso ambiental asumido, por lo mismo busca que involucrar a todos los que laboran en la entidad comprometiéndolos a cumplir con ciertos requisitos legales, prevenir la contaminación, reducir los residuos , mejorar la relación con la comunidad entre otros aspectos b) planificación de los objetivos, metas que se esperan lograr con la mejora del comportamiento ambiental y el cumplimiento de las normas legales por parte de una empresa, c)implementación y funcionamiento en la cual cada sector tendrá a su cargo determinadas actividades a lograr así como metas, objetivos, programas o proyectos a ejecutar ,d) control y acción correctiva

es de aquí donde se evalúa como se está desarrollando lo planificado de no ser así se puede considerar medidas de corrección, e) revisión de la gestión para evaluar su eficiencia y si se requiere modificar o cambiar(Capella,2016).

Los tipos de gestión ambiental se basan en estas normas de calidad: las normas ISO se elaboran soluciones a las prioridades del mercado fundamentadas en el acuerdo de todas las partes interesadas. Son reglas comprobadas a nivel mundial. El conjunto de normas ISO14000 constituyen una agrupación amplia de instrumentos normalizados para la gestión ambiental en cualquier ámbito empresarial.

La norma ISO 14001 está vinculada con los sistemas de gestión ambiental siendo una de las más renombradas del grupo ISO 14000, por ser una norma certificable del mismo. Es importante acotar que es un conjunto de más de 25 normas que abarcan otras áreas como evaluaciones ambientales, proclamación ambiental, estudio del ciclo de vida, información ambiental, comprobación de gases de efecto invernadero, entre otros.

Normas IRAM: son un grupo de normas argentinas elaboradas en base a los lineamientos de la norma ISO. El IRAM, Instituto Argentino de Normalización y Certificación, como delegado de ISO en la Argentina, cuenta con una comisión espejo del ISO/TC 207, participando de manera activa

EMAS: Eco-Management and Audit Scheme (cuyo significado es un Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría de la Unión Europea). Es una normativa de la Unión Europea que distingue a aquellas organizaciones que han ejecutado un SGA y han adoptado una obligación de mejora continua, por medio de auditorías independientes.

Las organizaciones reconocidas con EMAS tienen una dirección ambiental determinada, porque emplean un SGA y rinde cuenta de manera periódica del mismo a través de una declaración ambiental comprobada por organismos independientes. Este logotipo de EMAS asegura la fiabilidad y credibilidad de la información manifestada por la organización. (Massolo, 2015)

Como parte de las funciones en la implementación del sistema de gestión ambiental es prioridad el rol de dividir, atribuir y fijar la estructura, obligaciones y responsables de todas las áreas y tareas de la organización. Es fundamental que esta atribución se incorpore en la estructura organizativa existente.

Las obligaciones y responsables deben estar perfectamente definidas en todos los niveles de organización. Los mismos se desarrollan a través de los procesos, procedimientos y formaciones de trabajo, asimismo también las fichas de descripción de perfiles. (Grijalbo, 2017)

Analizando la dimensión política que se evidencia en la sostenibilidad desde el punto de vista político está vinculado con las fases de la democracia y construcción de los ciudadanos esto consiste en perspectiva micro a una sociedad democratizada y en perspectiva macro a un estado democratizado en la primera radica en el fortalecer las estructuras sociales y comunitarias, la repartición de activos y de información en dirección a los grupos subordinados, el crecimiento de la disposición en la observación de sus organizaciones y la preparación para la toma de decisiones, mientras que la segunda se fundamenta a través que inicia el aparato estatal al control ciudadano, la modernización de las organizaciones políticas, procesos electorales y la adhesión del pensamiento del compromiso político en el accionar público.

En lo referente a la dimensión ecológica se basa en la sostenibilidad en función del desarrollo que logre salvaguardar la integridad de los procedimientos naturales que aseguren la secuencia de energía y de materiales en lo sostenible como doctrina ideológica en relación a la biosfera y que esta biodiversidad se preserve en el planeta.

En reflexión a la dimensión social denota que en los escenarios de extrema carencia la persona insolvente o marginada de la sociedad y de la economía de una nación, no tiene concientizado un deber de compromiso para evitar la destrucción del medio ambiente, en el aspecto contrario, el ser humano que tiene los recursos y es enriquecido en la economía tampoco concientiza la sustentabilidad, esto debido a que su acumulación de riqueza con el acceso a los servicios de la naturaleza hace posible que los costos sociales ambientales sea asumido por el segmento subordinado o excluido. La conservación de la sociodiversidad y

biodiversidad en el mantenimiento de buenas prácticas y representación de identidad que permita la generación del tejido social

Con respecto a la dimensión económica desde la óptica de sustentabilidad se entiende como un subsistema de apertura de la biosfera que es limitado no creciente y esencialmente cerrado, atiende a las necesidades del ser humano materiales e inmateriales, la observación consiste en que cuando la economía crece no lo hace el sistema mayor en el que se registra la biosfera, producto de ello la economía presiona de manera peligrosa la capacidad de sostenimiento de los ecosistemas, quedando en riesgo el evolutivo de mantenimiento de la vida.

En este sentido también busca avalar las condiciones para una igualdad de oportunidades para las personas asimismo la posibilidad real de poder satisfacer sus necesidades básicas y un tratamiento digno como ser humano. (Vega, 2017)

El ser humano por naturaleza es sociable, interactúa con el medio ambiente, siendo indispensable para subsistir, de ahí la importancia de su cuidado. A pesar de ello, actualmente se evidencia la crisis del medio ambiente a nivel mundial, como destrucción, daños y contaminación. La humanidad conscientemente de esta situación, se ve en la necesidad inmediata de tomar medidas que la corrijan. (Andía, 2019)

En relación a la variable 2, calidad de servicio, es una actividad fija en cuanto a la investigación de la excelencia en las actividades e interacción, que genera el proceso de elaboración respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio. (Vargas, y Aldana, 2014) del mismo modo es conformada por símbolos y el conocimiento suministrado por el cliente ello se diversifica de acuerdo a las culturas y que se debe analizar para conocer el nivel de satisfacción del cliente. (Velasco, 2015) y también se basa en la proximidad entre la prestación esperada y el beneficio percibido, mide el nivel en que las estipulaciones deseadas por el cliente son percibidas por él tras moldearse una sensación del beneficio recibido. (Camisón, Cruz y González, 2006).

Otras concepciones son que esta calidad de servicio está relacionada con el mejoramiento continuo de procesos que conlleve a complacer a los usuarios (Castro, 2010). Consiste en que el servicio que se brinda sea de acorde a las

características solicitadas por los usuarios (Desatnick, 2009), consiste en el cumplimiento de todos los procesos de servicio que genere satisfacción en los usuarios (Soto, 2009). Considera también como conjunto de procesos, herramientas, empleadas para brindar bienestar a los usuarios (Silva, Trujillo y Lambarry, 2013), denominada también como el enriquecimiento o mejoramiento del servicio que garantice grado y conformidad (Juran, 2007).

La calidad de servicio de agua potable es de vital importancia la emisión de agua limpia que permita la supervivencia de los seres vivos y su consumo humano debe dar acceso a preservar la vida. El uso del agua y su calidad debe estar relacionada con su uso y finalidad de su utilización (Marmanillo, 2017).

Con respecto a la teoría de la gerencia del cliente, la cual se base en los principios de poder entender al cliente en sus predilecciones y como persona, el poder aplicar el sinceramiento de la información para poder formular un juicio de calidad en el servicio, producto y costo, conducir la cartilla de evaluaciones del cliente, analizar la apreciación del cliente, identificar al cliente, expresarse frente al cliente, manejar sondeo centrada en los criterios de cuando, el porqué y el cómo, revisar la información, elaborar propuestas y asimismo terminar el ciclo. Con respecto para medir la calidad de servicio se evoca en la capacidad de respuesta, la atención, dialogar con el cliente, conversación fluida comprensible y a tiempo, factibilidad para retirar la duda, cordialidad en la atención y el trato

En otro enfoque en la teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente, ello radica en coeficiente de la calidad que se obtiene del enlace en función del valor obtenido y el precio, del mismo modo se fija en la competencia por medio del servicio y como optimizar la satisfacción de los clientes, teniendo como base la diferenciación estratégica del servicio, desde que se inicia la fidelización del cliente hasta la producción de cultura de servicio. Define como programa de servicio el desarrollar el diagnóstico cuya finalidad es poder establecer cero defectos, y para ello se realizan estrategias de servicio con alternativas precisas.

En relación a la teoría de la mercadotecnia y gestión de servicios se plantea como lineamientos principales la experticia y destreza, la conducta y postura, la factibilidad y tolerancia, la fiabilidad y seriedad, restablecimiento, prestigio y credibilidad.

En revisión de la teoría de los segmentos básicos e integradores, visión estratégica del sistema de servicio se basa en los planteamientos u elementos de criterio básico e integrador, cuando se refiere a básicos denota lo referente a segmento de mercado, definición de servicio y estrategia de forma operativa, y finalmente con respecto a integradores es la toma de posición, la relación de valor versus costo y la integración estratégica.

Analizando la teoría de las cinco bases y ocho dimensiones de la calidad plasma 5 bases como el trascender, producto, el usuario, la fabricación y el valor, del mismo modo se señala 8 dimensiones que se denotan en la actuación, las características, la fiabilidad, la conformidad, la durabilidad, la utilidad, la estética y calidad percibida todos ellos tienen un papel protagónico en modelos de calidad.

En el alcance de la teoría del mejoramiento de la calidad de procesos nos detalla el continuo mejoramiento y su impacto, asimismo se prioriza la importancia de los grupos de interés en el medir y desarrollar los procesos de mejora continua, se genera un enfoque de buenas prácticas pensadas en el cliente teniendo como resultante una relación excelente con el mismo.

El mensaje que nos da la teoría de la servucción que consiste en poder lograr precisar el servicio que se quiere dar y para un determinado tipo de cliente, también se considera al cliente como productor y al mismo tiempo como consumidor del servicio, también se considera que es todo lo referente que se encuentra detrás de la prestación del servicio y que en la mayoría de veces no se puede percibir. (Vargas, y Aldana, 2014)

En función de las características se menciona a la primera como propiedad en el criterio de poder evidenciar que el consumidor no consigue la posesión sino la utilización y disposición del servicio.

En referencia a la segunda característica es el contacto directo en donde el desarrollo de las empresas se cataloga de acuerdo al nivel de conexión directa con el cliente, si la conexión crece, hay más obligación con el sector de servicio

Con respecto a la tercera característica esta la intervención del cliente en el cual el servicio, elaboración y consumo son indisociables, de tal forma que el cliente es parte de ello y de la prestación.

En relación a la cuarta característica está la indisociabilidad del proceso a razón de que el servicio se desarrolla, se mercantiliza y se emplea a la vez. La sincronía del proceso elaboración-consumo asocia particularidades que pueden ser el origen de varios problemas. En esta elaboración del servicio se deben unir el factor humano y técnico.

Con respecto a la quinta característica está la heterogeneidad debido a que en el mercado todos somos distintos, no hay consumidores idénticos ni dos proveedores semejantes. Por este motivo los servicios son complejos en generalizar.

En relación a la sexta característica esta la caducidad producto de la consecuencia de la intangibilidad y de la sincronía de la producción-consumo, los servicios son perecibles. Los servicios no pueden aprovisionarse, pueden reiterarse, pero no recuperarse.

Como séptima característica esta la fiabilidad humana que es el aditivo del error humano, el inconveniente de la calidad del servicio es anticipar el error, enmendarlo y dominarlo.

Respecto a la octava característica está el monitoreo de calidad el mismo se sitúa a la organización en la valorización periódica de la competencia de los procesos para dar confianza a los requerimientos y especificaciones planteados por los usuarios. Si no se muestra calidad, no se puede optimizar ni reincidir.

Como novena característica está el desarrollo y perfeccionamiento del sistema en el que un cliente con criterio de exigencia y bien informado propicia la oportunidad de realizar una labor de mejor nivel. (Vargas y Aldana, 2014).

Los factores que podemos señalar son: a) Fiabilidad, referida a la buena realización del servicio, b) Accesibilidad, referida a la obtención de manera rápida y oportuna del servicio, c) Respuesta, referida a la entrega oportuna del servicio, d) Seguridad, referida a la reducción de riesgos o amenazas, (Sahw,2007).

En este sentido al mencionar los tipos de calidad de servicio podemos referenciar a los servicios de suministros transfronterizos que se entienden como

todo servicio que se traslada, es decir, ni el consumidor ni el prestador se desplazan a otro territorio.

Asimismo, en esta clasificación podemos mencionar los servicios de consumo en el extranjero que se dan cuando el consumidor se desplaza a otro país a recibirlos. Como ejemplo se pueden mencionar los viajes de turismo o los programas de formación de posgrado en el exterior.

Se denota también los servicios de presencia comercial cuando el que se desplaza es el capital productivo, como puede ser el caso de una filial de una empresa, este tipo de servicio se da con la inversión extranjera directa.

Finalmente, como parte de esta clasificación están los servicios con presencia física de personas, en esta modalidad el prestador de servicio se desplaza temporalmente a otro país. En el caso de las charlas, seminarios o capacitaciones que da un docente, o de las operaciones que hace un cirujano en el exterior. (Vargas, y Aldana, 2014)

Al referirse a las funciones de la calidad de servicio su función principal es servir a las personas de manera directa e indirectamente. Un plan de mejora de la calidad debe focalizarse en esta función principal y no generarse distracciones con funciones irrelevantes dentro de una organización. (Velasco, 2015)

Con referencia al dimensionamiento de la calidad de servicio se ha tomado como base a los modelamientos de la escuela norteamericana SERVQUAL (Service Quality) y también SERVPERF. Empezamos con la definición de la dimensión fiabilidad que es la capacidad para poder realizar el servicio de modo detallista y confiable.

Asimismo, se denota la dimensión capacidad de respuesta que consiste en la excelencia con respecto a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio ágil

También podemos señalar que la dimensión seguridad que tiene como base los conocimientos y atención reflejados por los trabajadores

y sus destrezas para poder transmitir credibilidad y confianza. Señalamos que la dimensión empatía se evidencia en la atención cuidadosa y personalizada que muestra la organización a sus clientes.

Finalmente, con la dimensión elementos tangibles que se fundamenta en el aspecto de las instalaciones físicas, equipos, trabajadores y materiales referido a la comunicación. (Vargas y Aldana, 2014)

Con respecto a la importancia de la calidad de servicio está relacionado el impacto en los aspectos materiales en ese sentido se denota la influencia cuanto más inmaterial sea un servicio estará el interés de poder juzgar la calidad de servicio el cliente recurriendo a signos verbales es decir la percepción. Cuando más complicado e intocable sea un servicio, más insistencia por el usuario a estos aspectos como la apariencia física del lugar y de las personas.

De la misma manera el precio, la exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio. El riesgo que se percibe cuando el cliente no es bien informado, percibe poca predisposición o que tiene que comprar sin ningún aval, encontrará que el servicio es de baja calidad, incluso aunque ello no sea verdadero.

Asimismo, la importancia de la calidad de servicio se denota por el aumento de la competencia ya que debido a ello el cliente tendrá mayor oportunidad de elegir en donde puede adquirir el producto o servicio lo que ratifica seguir con el perfeccionamiento del mismo y adecuarlo siempre a las prioridades del cliente (Velasco, 2015)

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Se desarrolló un estudio de tipo básica, porque buscó incrementar conceptos, conocimientos acerca de la problemática de estudio (Cabezas, Andrade y Torres, 2018)

El nivel de investigación fue correlacional debido a que examina la asociatividad existente que puede darse entre dos o más juicios, variables o clases. Una vez dimensionada estas variables en función de la aplicación de procedimientos estadísticos se puede estimar su correlación. Las investigaciones correlacionales es el primer punto de partida para establecer evidencias sobre posibles orígenes de un acontecimiento que se encuentra en análisis.

En los estudios correlacionales cuantitativos se establece el grado de correspondencia entre dos o más variables que forman parte de la observación para luego organizar esas correlaciones y precisar sus resultados, la finalidad del mismo es poder saber cómo actúa una variable comprendiendo su accionar de otras variables relacionadas. El interés e intención principal de estas observaciones correlacionales es conocer cómo se comporta un concepto o variable teniendo en cuenta el criterio de predecir el valor próximo que tendrá una variable un grupo de individuos. (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

El diseño fue no experimental, porque en este tipo de análisis las variables que son objeto de estudio no pueden ser manipuladas en forma deliberada, el propósito de esta evaluación fue observar los hechos tal como suceden en su contexto natural para poder estudiarla, al categorizar la investigación no experimental se consiguió la dimensión temporal de acuerdo a la conformidad del número de periodos en los cuales se recogen los datos mediante la aplicación de instrumentos validados por expertos; en ese sentido las investigaciones no experimentales pueden ser longitudinales y transversales.

Se desarrolló de corte transversal porque recolecta los datos en un instante y por única vez, su finalidad es poder representar las variables y analizar su influencia e interacción en un momento específico. Este análisis es como una

radiografía en un punto determinado del problema que se está fomentando y puede ser: descriptiva o de correlación, de acuerdo a la problemática planteada. (Cabezas, Andrade y Torres, 2018).

3.2 Variables y Operacionalización

La gestión ambiental es la agrupación de acciones y estrategias por medio de las cuales estructuran las acciones humanas que tienen influencia en el ambiente cuya finalidad es lograr una mejor calidad de vida bajo el criterio de prever los problemas ambientales. Desde el punto de vista del desarrollo sostenible es lograr el equilibrio ideal en el desarrollo económico, población en crecimiento y racionalidad de los recursos, protección y conservación del medio ambiente. Este conocimiento aborda no de manera exclusiva las acciones de una implementación sino también de las directrices, tendencias y políticas para la puesta en marcha correspondiente (Massolo, 2015).

Fue operacionalizado de acuerdo al cuestionario de Tovalino (2019) adaptado por el investigador constará 20 ítems con cuatro dimensiones, escalas de Likert y niveles y rangos dimensiones (Ver anexo 2).

La calidad de servicio es una actividad permanente para la investigación de la excelencia en las actividades e interacción, que genera el proceso de elaboración respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio. (Vargas. y Aldana, 2014).

Se operacionalizó con el cuestionario de Orellano, (2018), adaptado por el investigador, compuesto por 20 ítems con cinco dimensiones (Ver anexo 2).

3.3 Población, muestra y muestreo

La población censal y la muestra estuvo conformada por 68 trabajadores siendo el total de la población de la I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la encuesta, en ambas variables y cuyos instrumentos utilizados fueron los cuestionarios que nos ayudaron a conocer la mirada del docente. Los cuestionarios fueron adaptados luego validados a través de juicio de expertos quienes emitieron su aplicabilidad (Anexo 5). Para medir la confiabilidad se utilizaron los cuestionarios que fueron formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 20 usuarios externos. Se midió el grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach para el instrumento 1 (Gestión ambiental) de 0,836 y el instrumento 2 (Calidad de servicio) de 0,844. (Anexo 6).

3.5 Procedimientos

Antes de iniciar esta indagación, se elaboró a través de una solicitud a la directora, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII, Cerro Candela San Martín de Porres Lima, 2020, suscrita por la Universidad César Vallejo, explicando el propósito de la investigación, especialmente el anonimato del encuestado, pidiéndole que proporcione todas las facilidades del caso, explicando que se usará una herramienta de tipo encuesta para recopilar datos procesados utilizando el programa Excel y SPSS 26 para el análisis de razonamiento descriptivo.

3.6 Método de análisis de datos

Para comparar los resultados, se empleará el software estadístico español SPSS 26, que utiliza técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, como correlación y regresión, para determinar la posible influencia entre variables e indicadores.

3.7 Aspectos éticos

En este proyecto de investigación se respetó el conocimiento y la honestidad del autor, consulté y/o usé fuentes de información de acuerdo con las reglas de la Universidad César Vallejo y las pautas para la administración pública. Cuando utilicé el cuestionario, respeté las reservas del encuestado y se tuvo en cuenta esta situación, en función del respeto y la confidencialidad del caso y la discreción y vulnerabilidad de su correo electrónico, del mismo modo se utilizó el método APA versión séptima edición y con los lineamientos de la guía de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de la variable gestión ambiental y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	11,8
Regular	51	75,0
Bueno	9	13,2
Total	68	100,0

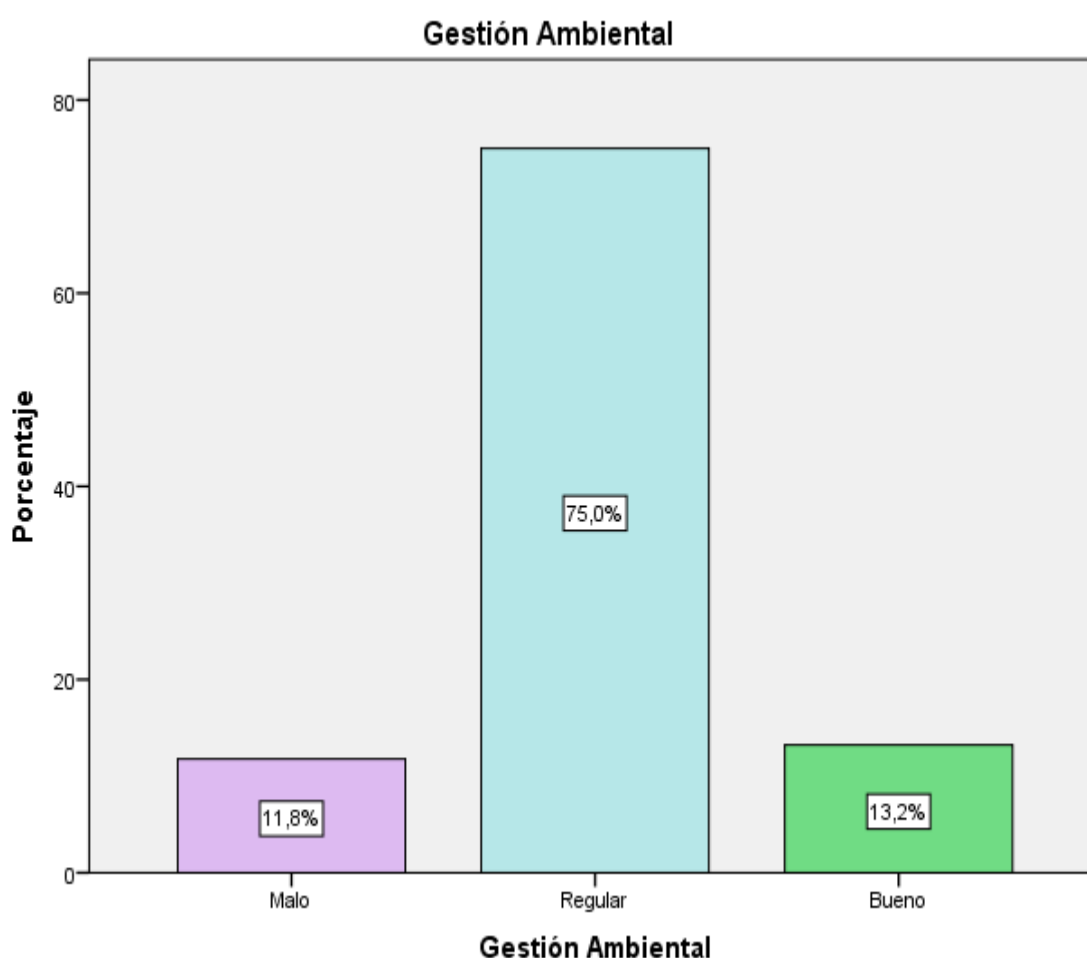


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión ambiental y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de gestión ambiental en el colegio estudiado, se tiene que el nivel de regular con un 75,0% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 13,2%, en cuanto al nivel malo este es de 11,8% que difiere en apenas 1,4% al nivel bueno.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión ambiental

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Política	Malo	18	26,5%
	Regular	29	42,6%
	Bueno	21	30,9%
Ecológica	Malo	10	14,7%
	Regular	55	80,9%
	Bueno	3	4,4%
Social	Malo	12	17,6%
	Regular	42	61,8%
	Bueno	14	20,6%
Económica	Malo	15	22,1%
	Regular	43	63,2%
	Bueno	10	14,7%

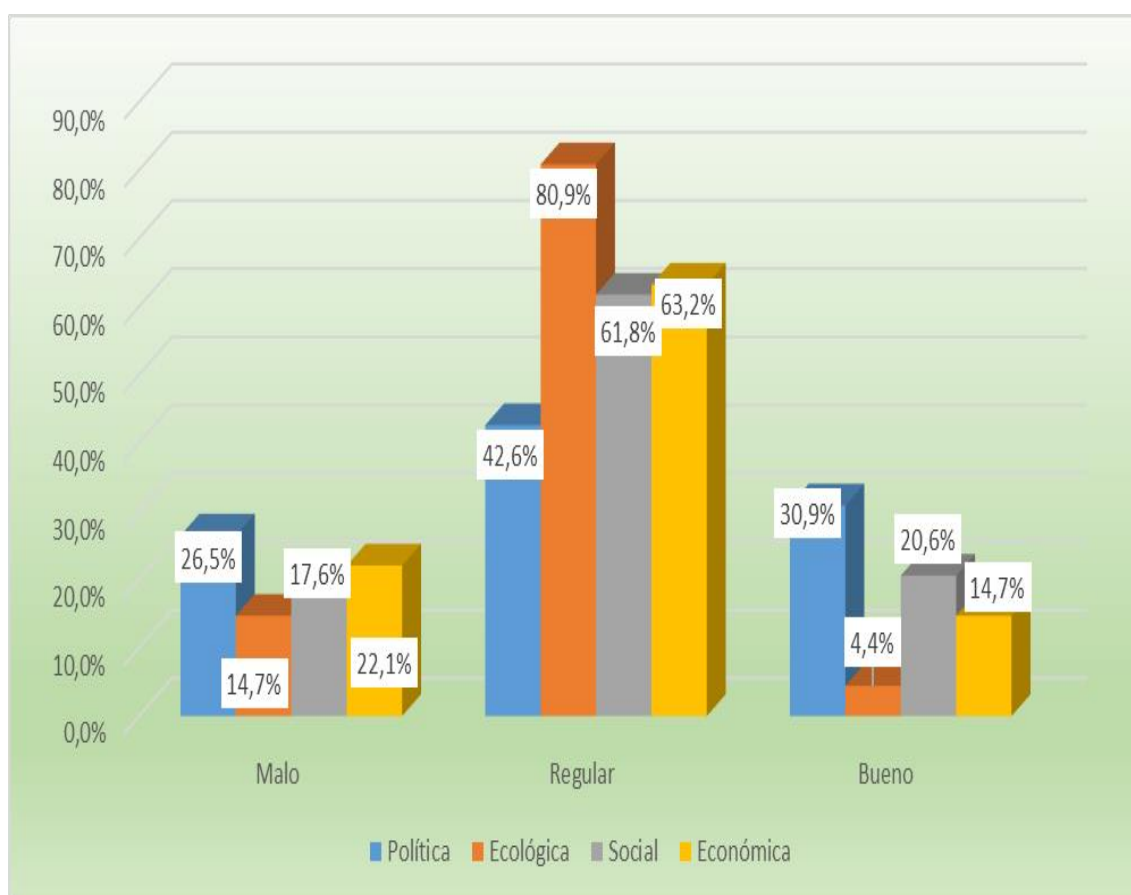


Figura 2. Niveles de gestión ambiental por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 26,5% perciben un nivel malo en la dimensión política; el 42,6% un nivel regular y el 30,9% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 14,7% perciben un nivel malo en la dimensión ecológica; el 80,9% un nivel regular y el 4,4% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 17,6% perciben un nivel malo en la dimensión social; el 61,8% un nivel regular y el 20,6% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 22,1% perciben un nivel malo en la dimensión económica; el 63,2% un nivel regular y el 14,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante de todas las dimensiones.

Tabla 3

Niveles de la variable calidad del servicio de agua potable y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	14,7
Regular	41	60,3
Bueno	17	25,0
Total	68	100,0

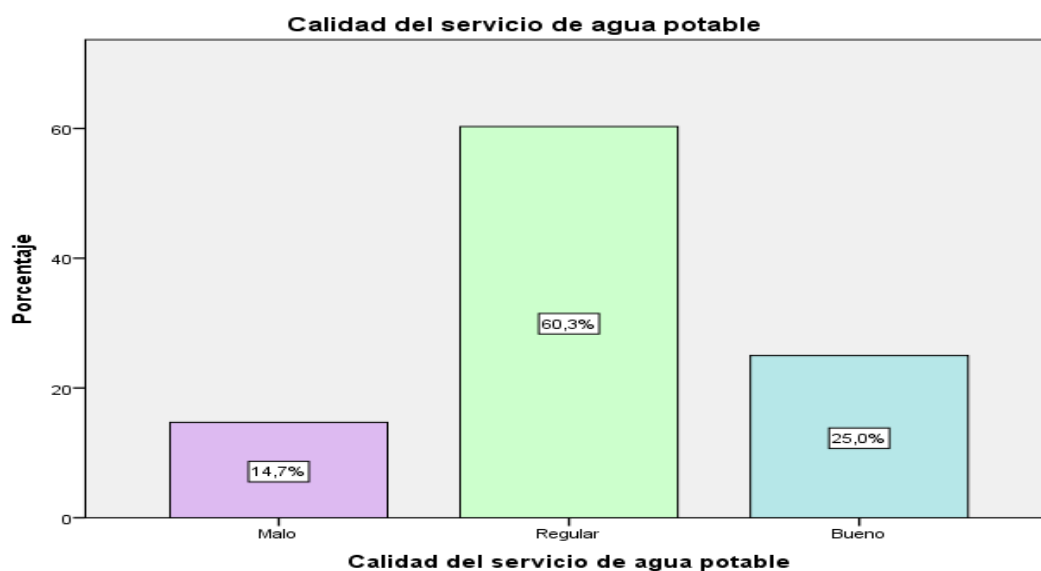


Figura 3. Niveles de percepción de la variable calidad del servicio de agua potable y dimensiones

De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de calidad del servicio de agua potable en el colegio estudiado, se tiene que el nivel de regular con un 60,3%

tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de bueno que presenta el 25,0%, en cuanto al nivel de malo este es de 14,7%.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad del servicio de agua potable

Dimensiones		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Niveles			
Elementos Tangibles	Malo	19	27,9%
	Regular	33	48,5%
	Bueno	16	23,5%
Fiabilidad	Malo	12	17,6%
	Regular	43	63,2%
	Bueno	13	19,1%
Capacidad de respuesta	Malo	18	26,5%
	Regular	41	60,3%
	Bueno	9	13,2%
Seguridad	Malo	10	14,7%
	Regular	48	70,6%
	Bueno	10	14,7%
Empatía	Malo	19	27,9%
	Regular	39	57,4%
	Bueno	10	14,7%

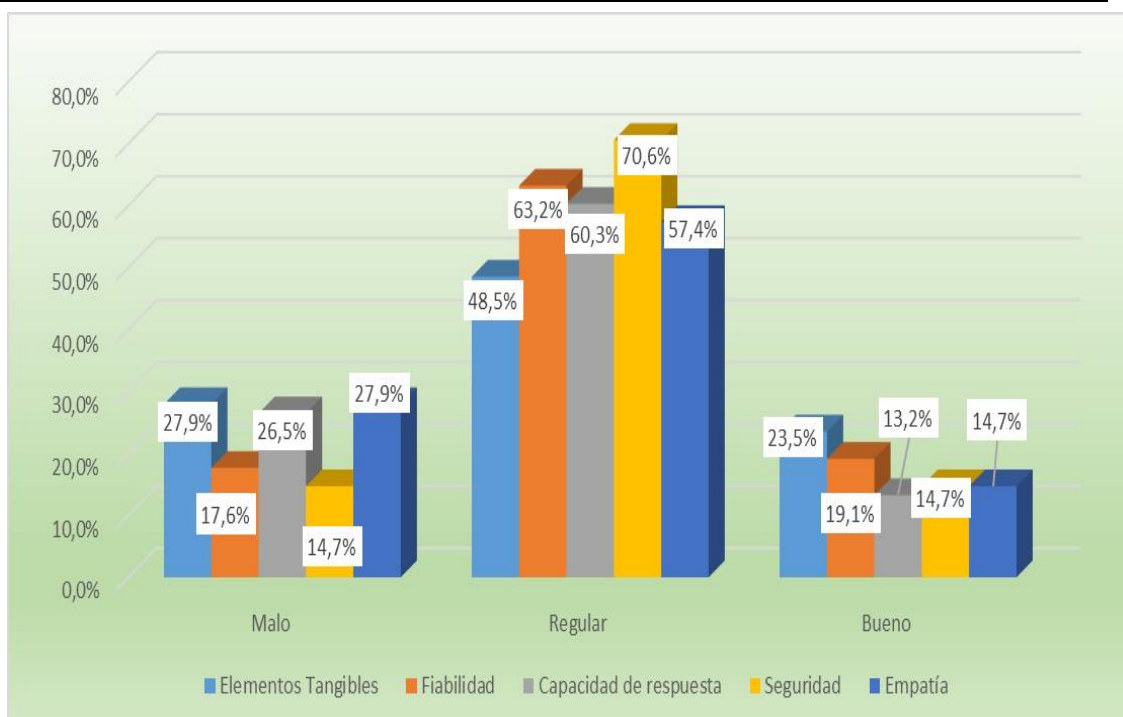


Figura 4. Niveles de la calidad del servicio de agua potable por dimensiones

Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, el 27,9% perciben un nivel malo en la dimensión elementos tangibles; el 48,5% un nivel regular y el 23,5% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 17,6% perciben un nivel malo en la dimensión fiabilidad; el 63,2% un nivel regular y el 19,1% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 26,5% perciben un nivel malo en la dimensión capacidad de respuesta; el 60,3% un nivel regular y el 13,2% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante en esta dimensión; el 14,7% perciben un nivel malo en la dimensión seguridad; el 70,6% un nivel regular y el 14,7% un nivel bueno, siendo el nivel regular el predominante de todas las dimensiones, el 27,9% perciben un nivel malo en la dimensión empatía; el 57,4% un nivel regular y el 14,7% un nivel bueno.

4.2. Resultados correlacionales.

Tabla 5

Cuadro de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión ambiental *calidad del servicio de agua potable	,467**	,000	68	Medio
Hipótesis específica-1	Política* calidad del servicio de agua potable	,367**	,002	68	Medio
Hipótesis específica-2	Ecológica * calidad del servicio de agua potable	,312**	,009	68	Medio
Hipótesis específica-3	Social * calidad del servicio de agua potable	,414**	,000	68	Medio
Hipótesis específica-4	Económica * calidad del servicio de agua potable	,336**	,005	118	Medio

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

Con respecto al establecimiento de hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión y de acuerdo a los datos procesados, se

utilizó del Rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable) tienen un nivel de correlación cuyo nivel es positiva media según las escalas de Sampieri con un (Rho 0,467 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor gestión ambiental, existe una mayor calidad del servicio de agua potable.

En tanto que para cada una de las hipótesis se obtuvieron los siguientes resultados: la hipótesis específica-1 (Política * calidad del servicio de agua potable) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,367 y p-valor 0,002); la hipótesis específica-2 (Ecológica * calidad del servicio de agua potable) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,312 y p-valor 0,009); la hipótesis específica-3 (Social * calidad del servicio de agua potable) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,414 y p-valor 0,000), finalmente en la hipótesis específica-4(Económica*calidad del servicio de agua potable) el nivel de correlación es positiva media (Rho 0,336 y p-valor 0,005) en todas las correlaciones el p-valor es menor a 0,05, ello nos permite establecer la existencia de una relación de cada una de las dimensiones y variable 1 con esta variable 2, esto hace que se acepte la hipótesis nula haciendo que a medida que aumentamos la gestión ambiental y dimensiones, aumentará la calidad del servicio de agua potable.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: La gestión ambiental se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,467 y p -valor 0,000). Al respecto, Toledo (2017) refirió que existe una correlación alta y significativa debido que se siguen estrictamente la normativa vigente y los estándares de calidad y se realizan evaluaciones periódicas sobre la gestión y calidad de los servicios que se brindan, en cambio, Ojeda, y Mul (2015) mencionaron una relación significativa puesto que las empresas buscan disminuir el consumo de agua, energía y preservar el ambiente. Estos resultados difieren a los hallados puesto que existe una relación moderada debido a que en la institución educativa no se gestiona de manera eficiente y la calidad de servicio del agua es regular.

La hipótesis específica 1: La dimensión política se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,367 y p -valor 0,002). Para Obando, Murillo, Hernández, Torres, y Cárdenas, (2019) hay una relación baja debido a que no se consideran las políticas ambientales que permita reducir el nivel de contaminación del ambiente y del agua potable que son amenazas letales para la vida del ser humano, por ello se debe cumplir con la normativa y las políticas ambientales. En cambio, Prado (2020) señaló que hay una relación baja debido al incumplimiento de las normativas ambientales y esto es como consecuencia de una ineficiente gestión y se ve reflejada en el servicio de calidad que se brindan a los usuarios. Estos resultados difieren a los obtenidos debido a que, si se cumplen con las normas establecidas, pero no se llegan a cumplir con los estándares de calidad que se requiere para el servicio de agua potable sobre todo en las instituciones educativas del país.

La hipótesis específica 2: La dimensión ecológica se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,312 y p -valor 0,009), siendo está la dimensión que presenta menos impacto sobre las demás. Nuestros resultados fueron avalados por Alva (2019) que mencionó una relación media debido a que en las instancias educativas se fomenta una educación ambiental, esto permite una valoración ecológica, de conservación y ahorro del

agua potable como elemento de vida para toda la comunidad educativa. Al respecto, Tovalino (2019) señaló una relación alta debido a la toma de conciencia ecológica y la importancia de brindar un servicio de agua potable acorde a las necesidades de los ciudadanos.

La hipótesis específica 3: La dimensión social se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,414 y p -valor 0,000), siendo la dimensión que más impacto tiene sobre las demás. Para Cobos (2019) hay una relación considerable debido a que todos los pobladores toman conciencia y se sienten comprometidos en dar un servicio de agua potable de calidad. Sin embargo, Salazar (2018) señaló una relación alta porque a que se realizan buenas prácticas ambientales de concientización y preservación que oriente a la satisfacción de necesidades de los trabajadores de una organización. Estos resultados fueron contradichos con los nuestros porque falta la realización de charlas y talleres de responsabilidad social y ambiental sobre la importancia del agua potable en el beneficio de los educandos y de todos los actores educativos.

La hipótesis específica 4: La dimensión económica se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,336 y p -valor 0,005). Para Colquicocha (2020) hay una relación moderada debido a que se promueve poco la ecoeficiencia en donde los servicios se dan a un precio competitivo que satisfaga las necesidades de los ciudadanos y permita mejorar su calidad de vida, en cambio, Cobos (2019) señaló una relación considerable debido a que en las instituciones se debe concientizar sobre la sustentabilidad de todos los servicios que garantice bajos costos y al alcance de todos los ciudadanos. Estos resultados fueron distintos debido a que en las instituciones educativas solo se fomenta la educación ambiental sin considerar la importancia de la ecoeficiencia y sustentabilidad ambiental en el tiempo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La variable gestión ambiental se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,467 y p-valor 0,000).

Segunda: La dimensión política se vincula con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,367 y p-valor 0,002).

Tercera: La dimensión ecológica se vincula con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,312 y p-valor 0,009), siendo esta la dimensión que presenta menos impacto sobre las demás.

Cuarta: La dimensión social se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,414 y p-valor 0,000), siendo la dimensión que más impacto tiene sobre las demás.

Quinta: La dimensión económica se vincula con la calidad del servicio de agua potable, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,336 y p-valor 0,005).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las autoridades del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Municipalidad de San Martín de Porres y de SEDAPAL, implementar un sistema de gestión ambiental que garantice la calidad de servicio de agua potable a los pobladores del distrito de San Martín de Porres.

Segunda: A las autoridades del Ministerio del Ambiente, Municipalidad de San Martín de Porres y de SEDAPAL, realizar talleres informativos sobre las normativas, políticas ambientales y estándares para elevar el nivel de calidad del servicio de agua potable.

Tercera: A las autoridades del Ministerio del Ambiente y de la Municipalidad de San Martín de Porres, realizar campañas de preservación del medio ambiente para mejorar la dimensión ecológica y asegurar la calidad de agua potable en la I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres.

Cuarta: A las autoridades del Ministerio de Educación y del Ministerio del Ambiente, realizar talleres de socialización e integración con la comunidad educativa sobre la educación ambiental, con el propósito de mejorar la dimensión social y la calidad de agua potable en la I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres.

Quinta: A las autoridades del Ministerio del Ambiente y de la Municipalidad de San Martín de Porres, fomentar la ecoeficiencia y sustentabilidad ambiental que asegure la calidad de agua potable en la I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres.

REFERENCIAS

Alva, W. (2019) Ecoeficiencia: Nueva estrategia para la educación ambiental en instituciones educativas. Recuperado:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5860/586062187002/index.html>

Andía, J. (2013). *Manual de Derecho Ambiental*. 2da Edición. Editorial El Saber. Lima, Perú.

Basterra, N., Peralta, E., Toro, J., Hernández, R., Rodríguez, C., Leyes, L., Appendino, M. y Torres, L., (2014) *Introducción a la Educación Ambiental*. Primera Edición, EUDENE

<http://cegae.unne.edu.ar/docs/IntrodALaEduacionAmbiental.pdf>

Cabezas, E, Andrade, D, y Torres, J. (2018) *Introducción a la metodología de la investigación científica. Primera edición*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador.

Cabo, J. (2014) *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. Ediciones Díaz de Santos.

Camacho, A. y Ariosa, L. (2000): *Diccionario de términos ambientales*. Publicaciones Acuario. Centro Félix Varela. La Habana.

Camisón, C., Cruz, S, y González, T. (2006) *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S. A., Madrid, España.

Capella, J. (2016) *Política pública y ambiente en el Perú: la ley de mecanismos de retribución por servicios ecosistémicos y los factores que permitieron su aprobación*.

Castro, F. (2010) *Servicios de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. México: Trillas.

- Cobos, D. (2019), *Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable del usuario en el distrito de Tarapoto, 2017* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29593>
- Colquicocha. C., (2020) *Gestión ambiental y calidad de vida laboral en la dirección de supervisión ambiental en actividades productivas del OEFA*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Das, H (2014) Concept, types and importance of environmental management. Recuperado en: https://www.academia.edu/6434611/Concept_types_and_importance_of_environmental_management.
- Desatnick, R.(2009) *Como conservar su clientela - El secreto del servicio*. Colombia: Legis Editores S.A.
- Díaz, G.(2017) *Factores que influyen en la gestión ecoeficiente de residuos urbanos: evidencias de los municipios españoles. Revista de producción más limpia, volumen.*
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.07.064> [Obtén derechos y contenido](#)
- Fath, B. (2018) *Encyclopedia of Ecology*. 2nd. Edition. Imprint Elsevier.
- Franco, M. (2017), *Riesgo de la ingesta del agua potable contaminada con plomo en la salud del caserío de Chunya* (Tesis maestría) Universidad Nacional del Santa Chimbote-Perú
<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3110/42824.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, F., Aguirre, R. y Lartigue, C. (2016) Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México. *Tecnología y Ciencias del Agua*, vol. VII, núm. 6, noviembre-diciembre, 2016, pp. 41-56 Instituto Mexicano de Tecnología del Agua Morelos, México
<https://www.redalyc.org/pdf/3535/353549830003.pdf>

- Grijalbo, L. (2017) *Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental*. UF1944 Editorial Tutor Formación, España.
- Idris, S. (2018) *Promoting Global Environmental Sustainability and Cooperation*. Editorial Igy Global.
- Juran, J. (2007). *Manual de control de calidad*. México: Mc Graw Hill.
- Kouchaki, H. (2017) Gestión ambiental de la producción de té utilizando enfoques conjuntos de evaluación del ciclo de vida y análisis de envoltorio de datos. *Revista Environmental Progress and Sustainable Energy*. Recuperado: <https://doi.org/10.1002/ep.12550>
- Lezama, S. (2018) *Análisis de las problemáticas de gestión del agua en la ciudad de Ensenada, Baja California: hacia un cambio de paradigma en la gestión del agua* (Tesis maestría) Colegio de la Frontera Norte México-DF
<https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2019/02/TESIS-Lezama-Barquet-Estefania.pdf>
- Marín, J. (2020) *La gestión del agua en un mundo cambiante: Escasez, contaminación ambiental y nuevos riesgos*. Saint-Gobain Pam España, S.A
<https://www.interempresas.net/Agua/Articulos/300324-gestion-del-agua-en-mundo-cambiante-escasez-contaminacion-ambiental-y-nuevos-riesgos.html>
- Marmanillo, I. (2017). Agua potable y saneamiento. *Publicación*. Perú: La Oportunidad de un País diferente. Cap:14. pag.325, 351.
- Massolo, L. (2015) *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. Editorial Edulp.
- Obando, J., Mora, E., Lievano, L., Hernández, Mayra. y Cárdenas, D. (2019) La calidad del agua y su impacto social. *Water Quality and its Social Impact*. *Revista Espacios*. Vol. 40 (Nº 43) Año 2019. Pág. 13

<https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p13.pdf>

Ojeda, R. y Mul. J., (2015) La gestión ambiental y su relación con la competitividad un estudio aplicado en las micro, pequeñas y medianas empresas del estado de Yucatán, México. *Tec Empresarial*, ISSN-e 1659-3359, Vol. 9, N° 2, 2015, págs. 41-49

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5181427>

Orellano, R. (2018) *Calidad de servicio de agua potable y la resolución de reclamos por facturación en la empresa prestadora de servicios SEDACUSCO S.A.* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo Lima-Perú.

Prado, C. (2020) Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Revista Salud Pública*, volumen 62, N° 1.

<https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/10247>

Pulido, V., (2018) Aportes pedagógicos a la educación ambiental: una perspectiva teórica. *Rev. investig. Altoandín*. vol.20 no.3 Puno ago. 2018

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572018000300007

Raez, E. y Dourojeanni, M. (2016) *Los principales problemas ambientales políticamente relevantes en el Perú.*

<https://sinia.minam.gob.pe/documentos/principales-problemas-ambientales-politicamente-relevantes-peru>

Ramos, A. (2007) *Ecoauditorías y planificación empresarial del medio ambiente.* España: Instituto de Investigaciones Ecológicas.

Reyna, E. (2012) *Guía para la gestión ambiental municipal.* República Dominicana.

- Rodríguez M. y Espinoza G. (2002) *Gestión ambiental en América Latina y el Caribe Evolución, tendencias y principales prácticas*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Salazar, C., (2018) *Calidad del servicio de agua potable y enfermedades hídricas que presenta la población del cercado del Distrito de Santiago - Ica, 2018* (Tesis maestría) Universidad Cesar Vallejo Lima-Perú.
- Silva, J., Trujillo, J. y Lambarry, F. (2013). La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio. *Revista LEBRET, Colombia: Universidad Santo Tomás*, (5): 89-109 pp.89-109.
- Shaw, L. (2007). *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Soto, T. (2009). *Cultura de la calidad de servicio*. México: Editorial Trillas.
- Toledo, B. (2017). La importancia de la gestión ambiental municipal. estudio de caso: Municipios del departamento de Santa Ana, El Salvador. *Revista Inventum*, 12(23), 22-34.
<http://dx.doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.12.23.2017.22-34>
- Tovalino, R. (2019) *Gestión ambiental y conciencia ambiental de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Junín, 2019* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo Lima-Perú.
- UNICEF-OMS (2017). Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene. Informe de actualización de 2017 y línea de base de los ODS. Ginebra
- Vanegas, E. & Vivas, T. (2007). Diseño del sistema integrado de gestión, basado en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. México: CEAC.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014) *Calidad y Servicio. Conceptos y Herramientas*. Tercera edición Eco ediciones, Universidad La Sabana.

Vega, L. (2017) *La dimensión ambiental del desarrollo*. Primera edición Eco ediciones, Universidad La Sabana.

Velasco, J. (2015) *Gestión de la Calidad-Mejora continua y sistemas de gestión-Teoría y práctica*. Ediciones Pirámide, España.

ANEXOS

Título: Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en una Institución Educativa, San Martín de Porres, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020	Hipótesis general La gestión ambiental se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 Hipótesis específicas La dimensión política se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 La dimensión ecológica se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 La dimensión social se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 La dimensión económica se relaciona con la calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020	Variable 1: Gestión Ambiental (Vega, L. 2017)				
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión política y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020? ¿Cuál es la relación entre la dimensión ecológica y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020? ¿Cuál es la relación entre la dimensión social y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020?	Objetivos específicos: Determinar la relación entre la dimensión política y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 Determinar la relación entre la dimensión ecológica y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020 Determinar la relación entre la dimensión social y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Política	Análisis Ambiental Necesidades Básicas Ambientales Rehabilitación Ambiental Control del ciudadano	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente (20-46) Regular (47-73) Eficiente (74-100)
			Ecológica	Preservación Ambiental Integridad Ambiental Ecoeficiencia Biodiversidad	6 al 10		
			Social	Actualización Ambiental Buenas Practicas Ambientales Recurso Ambiental Identidad Ambiental	11 al 14		

<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión económica y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión económica y calidad del servicio de agua potable, del I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martín de Porres Lima, 2020</p>		<p>Económica</p>	<p>Necesidades Materiales, Necesidades Inmateriales Análisis Medio ambiental Sostenibilidad</p>	<p>15 al 20</p>		
--	---	--	-------------------------	---	-----------------	--	--

<p>Variable 2: Calidad del servicio de agua potable (Vargas, M. y Aldana, L. 2014)</p>			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escalas valores</p>	<p>Niveles o rangos</p>
<p>Elementos Tangibles</p>	<p>Cobertura, Infraestructura Abastecimiento, Almacenamiento Disponibilidad</p>	<p>1 al 4</p>	<p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Bueno (20-46) Regular (47-73) Malo (74-100)</p>			
<p>Fiabilidad</p>	<p>Continuidad Precisión, Medición Confiabilidad, Comprobación</p>	<p>5 al 10</p>					
<p>Capacidad de Respuesta</p>	<p>Servicio de Emergencias, Agilidad Dinamismo, Interacción, Resolución</p>	<p>11 al 13</p>					

			Seguridad	Capacitación Conocimiento,Experiencia Confianza,Credibilidad	14 al 17		
			Empatía	Compromiso,Dedicación, Proactividad Vocación,Aplicación,	18 al 20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO. Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal	Población censal: Estuvo conformada por 68 trabajadores, de la I.E.I. 347 Luis Enrique XII Cerro Candela de San Martin de Porres Lima,2020	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión ambiental Cuestionario de calidad de servicio de agua potable	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión ambiental

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Política	Análisis Ambiental	1 al 5	Nunca	(1) Deficiente (20-46)
	Necesidades Básicas		Casi nunca	(2) Regular (47-73)
	Rehabilitación Ambiental		A veces	(3) Eficiente (74-100)
	Control del ciudadano		Casi siempre	(4)
	Siempre		(5)	
Ecológica	Preservación Ambiental	6 al 10		
	Integridad Ambiental			
	Ecoeficiencia			
	Biodiversidad			
Social	Actualización Ambiental	11 al 14		
	Buenas Practicas Ambientales			
	Recurso Ambiental			
	Identidad Ambiental			
Económica	Necesidades Materiales,	15 al 20		
	Necesidades Inmateriales			
	Análisis Medio ambiental			
	Sostenibilidad			

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio de agua potable

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos	
Elementos Tangibles	Cobertura,Infraestructura Abastecimiento,Almacenamiento Disponibilidad	1 al 4	Nunca	(1)	Bueno
			Casi nunca	(2)	(20-46)
			A veces	(3)	Regular
			Casi siempre	(4)	(47-73)
			Siempre	(5)	Malo (74-100)
Fiabilidad	Continuidad Precisión,Medición Confiabilidad,Comprobación	5 al 10			
Capacidad de Respuesta	Servicio de Emergencias,Agilidad Dinamismo,Interacción, Resolución	11 al 13			
Seguridad	Capacitación Conocimiento,Experiencia Confianza,Credibilidad	14 al 17			
Empatía	Compromiso,Dedicación, Proactividad Vocación,Aplicación,	18 al 20			

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de Gestión Ambiental

Tomado de: Tovalino (2019)

Adaptación: Jara (2020)

Ámbito de Aplicación: I.E.I. 347 Luis Enrique XII, Cerro Candela San Martín de Porres

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación : Cuestionario de Calidad de Servicio del Agua Potable

Autora : Orellano (2018)

Adaptación : Jara (2020)

Ámbito de Aplicación: I.E.I. 347 Luis Enrique XII, Cerro Candela San Martín de Porres

Tiempo : 40 minutos

Forma de Administración: Colectivo

Anexo 4: Instrumentos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN AMBIENTAL

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, pedimos tu colaboración y marca con el número de la tabla la opción que consideres es la respuesta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN POLÍTICA					
1. Se cumple en la institución educativa con las Políticas Ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente.					
2. Observa que la institución educativa asume adecuadamente sus funciones socio – ambientales.					
3. Aprecia el incremento de compactadoras para recojo de basura en los exteriores de la institución educativa.					
4. Se cumple con las ordenanzas municipales de gestión ambiental en los exteriores de la institución educativa					
5. Se recoge la basura en forma selectiva de acuerdo a los desechos orgánicos e inorgánicos.					
DIMENSIÓN ECOLÓGICA					
6. Existe la implementación de viveros en la institución educativa..					
7. Se recupera las áreas verdes en espacio públicos externos en la institución educativa					
8. Se preocupa por mantener una vida saludable mediante el consumo de agua y andar en bicicleta.					
9. La institución dispone de un panel solar artesanal para uso de iluminación.					

10. Evidencia que existe un cambio o la mejoría ambiental en los alrededores de la institución.					
DIMENSIÓN SOCIAL					
11. Se realiza capacitación / concientización en buenas prácticas ambientales a los docentes de la institución educativa.					
12. Se gestiona cambios positivos para el mejoramiento ambiental de la comunidad educativa..					
13. La institución incentiva a generar cambios de mejora contra la contaminación, deforestación, etc.					
14. Se verifica que todos tomen conciencia de lo importante que es el cuidado del ambiente.					
DIMENSIÓN ECONÓMICA	1	2	3	4	5
15. Las luminarias (bombillas, fluorescentes, lámparas, etc.) permanecen encendidos durante el día, no obstante existe luz natural.					
16. Cumple el municipio con la valorización adecuada de los costos socio ambiental que cobra a los vecinos mediante arbitrios.					
17. Considera que el docente busca mayor eficiencia tanto del punto de vista económico como del punto de vista ambiental con el uso del reciclaje en aula.					
18. Considera que los docentes apagan su computadora (a cargo) y/o proyector cuando toman su refrigerio y se retiran del trabajo.					
19. Considera que los docentes cuidan el uso del agua para ahorrar en beneficio económico de la institución educativa.					
20. Se verifica que la institución haya invertido en tachos ecológicos dentro y fuera de sus instalaciones.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DEL AGUA POTABLE

INSTRUCCIONES: Estimado docente, pedimos tu colaboración y marca con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD					
1. Considera usted que son suficientes las fuentes de agua en la institución educativa					
2. Verifica usted que la infraestructura de saneamiento es adecuada para la captación, el almacenamiento, la conducción, tratamiento, las redes de distribución y conexiones de la institución.					
3. Cree usted que el servicio de agua abastece a todas las necesidades de la institución educativa.					
4. Considera que en los últimos meses se han incrementado las deficiencias en el servicio (ya sea por atoros, ruptura de tuberías o interrupciones del servicio de agua con respecto al horario).					
FIABILIDAD					
5. La escasez y cortes de agua se han incrementado con respecto al año anterior en la institución.					
6. Verifica con frecuencia agua turbia en los caños de la institución. educativa.					
7. Comprueba que el procedimiento de medición de lectura del medidor de la institución es garantizado.					
8. Es suficiente la presión del agua que llega a las instalaciones de toda la institución					
9. Se brinda el servicio del agua potable de forma permanente					
10. El pago por el servicio de agua es el adecuado.					

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11. SEDAPAL brinda un buen servicio a la institución.					
12. Se recurre a SEDAPAL cuando hay un problema en las instalaciones.					
13. Se reporta inmediatamente una incidencia de escape de agua al responsable de la institución.					
SEGURIDAD					
14. SEDAPAL ha capacitado a la institución educativa con respecto al uso del agua potable.					
15. Cumple con las expectativas de consumo la pureza del agua potable actual en la institución educativa.					
16. Se realiza un mantenimiento de las conexiones internas de agua al año.					
17. Verifica que todos los caños se cierran al término de la jornada laboral de la institución.					
EMPATÍA					
18. Considera usted que los docentes se capacitan por iniciativa con el compromiso de adquirir destreza en lo referente a cultura de calidad de servicio del agua potable.					
19. Cree usted que los docentes concientizan a los estudiantes el uso del agua en el uso de sus actividades dentro de la institución.					
20. Considera que la institución en conjunto con los docentes han desarrollado campañas de comunicación con el uso del agua potable.					

Anexo 5: Certificados de validez de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN POLÍTICA							
1	Se cumple en la institución educativa con las Políticas Ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente.	✓		✓		✓		
2	Observa que la institución educativa asume adecuadamente sus funciones socio – ambientales.	✓		✓		✓		
3	Aprecia el incremento de compactadoras para recojo de basura en los exteriores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	Se cumple con las ordenanzas municipales de gestión ambiental en los exteriores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Se recoge la basura en forma selectiva de acuerdo a los desechos orgánicos e inorgánicos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ECOLÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Existe la implementación de viveros en la institución educativa.	✓		✓		✓		
7	Se recupera las áreas verdes en espacio públicos externos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se preocupa por mantener una vida saludable mediante el consumo de agua y andar en bicicleta.	✓		✓		✓		
9	La institución dispone de un panel solar artesanal para uso de iluminación.	✓		✓		✓		
10	Evidencia que existe un cambio o la mejoría ambiental en los alrededores de la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se realiza capacitación / concientización en buenas prácticas ambientales a los docentes de la institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Se gestiona cambios positivos para el mejoramiento ambiental de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
13	La institución incentiva a generar cambios de mejora contra la contaminación, deforestación, etc.	✓		✓		✓		

14	Se verifica que todos tomen conciencia de lo importante que es el cuidado del ambiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ECONÓMICA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Las luminarias (bombillas, fluorescentes, lámparas, etc.) permanecen encendidos durante el día, no obstante existe luz natural.	✓		✓		✓		
16	Cumple el municipio con la valorización adecuada de los costos socio ambiental que cobra a los vecinos mediante arbitrios.	✓		✓		✓		
17	Considera que el docente busca mayor eficiencia tanto del punto de vista económico como del punto de vista ambiental con el uso del reciclaje en aula.	✓		✓		✓		
18	Considera que los docentes apagan su computadora (a cargo) y/o proyector cuando toman su refrigerio y se retiran del trabajo.	✓		✓		✓		
19	Considera que los docentes cuidan el uso del agua para ahorrar en beneficio económico de la institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Se verifica que la institución haya invertido en tachos ecológicos dentro y fuera de sus instalaciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

18 de octubre del 2020

Apellidos y nombre s del juez evaluador: **Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda**

DNI: 09637865

Especialidad del evaluador: Dra. Ciencias de la Educación – metodología de la investigación científica

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Considera usted que son suficientes las fuentes de agua en la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Verifica usted que la infraestructura de saneamiento es adecuada para la captación, el almacenamiento, la conducción, tratamiento, las redes de distribución y conexiones de la institución.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que el servicio de agua abastece a todas las necesidades de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	Considera que en los últimos meses se han incrementado las deficiencias en el servicio (ya sea por atoros, ruptura de tuberías o interrupciones del servicio de agua con respecto al horario).	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD							
5	La escasez y cortes de agua se han incrementado con respecto al año anterior en la institución.	✓		✓		✓		
6	Verifica con frecuencia agua turbia en los caños de la institución educativa.	✓		✓		✓		
7	Comprueba que el procedimiento de medición de lectura del medidor de la institución es garantizado.	✓		✓		✓		
8	Es suficiente la presión del agua que llega a las instalaciones de toda la institución	✓		✓		✓		
9	Se brinda el servicio del agua potable de forma permanente	✓		✓		✓		
10	El pago por el servicio de agua es el adecuado.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
11	SEDAPÁL brinda un buen servicio a la institución.	✓		✓		✓		

12	Se recurre a SEDAPAL cuando hay un problema en las instalaciones.	✓		✓		✓		
13	Se reporta inmediatamente una incidencia de escape de agua al responsable de la institución.	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	SEDAPAL ha capacitado a la institución educativa con respecto al uso del agua potable.	✓		✓		✓		
15	Cumple con las expectativas de consumo la pureza del agua potable actual en la institución educativa.	✓		✓		✓		
16	Se realiza un mantenimiento de las conexiones internas de agua al año.	✓		✓		✓		
17	Verifica que todos los caños se cierran al término de la jornada laboral de la institución.	✓		✓		✓		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera usted que los docentes se capacitan por iniciativa con el compromiso de adquirir destreza en lo referente a cultura de calidad de servicio del agua potable.	✓		✓		✓		
19	Cree usted que los docentes concientizan a los estudiantes el uso del agua en el uso de sus actividades dentro de la institución.	✓		✓		✓		
20	Considera que la institución en conjunto con los docentes han desarrollado campañas de comunicación con el uso del agua potable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

18 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Ibarguen Cueva, Francis Esmeralda**

DNI: 09637865

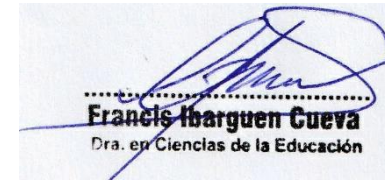
Especialidad del evaluador: **Dra. Ciencias de la Educación – metodología de la investigación científica**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Francis Ibarquen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN AMBIENTAL

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN POLÍTICA							
1	Se cumple en la institución educativa con las Políticas Ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente.	✓		✓		✓		
2	Observa que la institución educativa asume adecuadamente sus funciones socio – ambientales.	✓		✓		✓		
3	Aprecia el incremento de compactadoras para recojo de basura en los exteriores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	Se cumple con las ordenanzas municipales de gestión ambiental en los exteriores de la institución educativa.	✓		✓		✓		
5	Se recoge la basura en forma selectiva de acuerdo a los desechos orgánicos e inorgánicos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ECOLÓGICA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Existe la implementación de viveros en la institución educativa.	✓		✓		✓		
7	Se recupera las áreas verdes en espacio públicos externos en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se preocupa por mantener una vida saludable mediante el consumo de agua y andar en bicicleta.	✓		✓		✓		
9	La institución dispone de un panel solar artesanal para uso de iluminación.	✓		✓		✓		
10	Evidencia que existe un cambio o la mejoría ambiental en los alrededores de la institución.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se realiza capacitación / concientización en buenas prácticas ambientales a los docentes de la institución educativa.	✓		✓		✓		
12	Se gestiona cambios positivos para el mejoramiento ambiental de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
13	La institución incentiva a generar cambios de mejora contra la contaminación, deforestación, etc.	✓		✓		✓		

14	Se verifica que todos tomen conciencia de lo importante que es el cuidado del ambiente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN ECONÓMICA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Las luminarias (bombillas, fluorescentes, lámparas, etc.) permanecen encendidos durante el día, no obstante existe luz natural.	✓		✓		✓		
16	Cumple el municipio con la valorización adecuada de los costos socio ambiental que cobra a los vecinos mediante arbitrios.	✓		✓		✓		
17	Considera que el docente busca mayor eficiencia tanto del punto de vista económico como del punto de vista ambiental con el uso del reciclaje en aula.	✓		✓		✓		
18	Considera que los docentes apagan su computadora (a cargo) y/o proyector cuando toman su refrigerio y se retiran del trabajo.	✓		✓		✓		
19	Considera que los docentes cuidan el uso del agua para ahorrar en beneficio económico de la institución educativa.	✓		✓		✓		
20	Se verifica que la institución haya invertido en tachos ecológicos dentro y fuera de sus instalaciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

02 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	TANGIBILIDAD							
1	Considera usted que son suficientes las fuentes de agua en la institución educativa	✓		✓		✓		
2	Verifica usted que la infraestructura de saneamiento es adecuada para la captación, el almacenamiento, la conducción, tratamiento, las redes de distribución y conexiones de la institución.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que el servicio de agua abastece a todas las necesidades de la institución educativa.	✓		✓		✓		
4	Considera que en los últimos meses se han incrementado las deficiencias en el servicio (ya sea por atoros, ruptura de tuberías o interrupciones del servicio de agua con respecto al horario).	✓		✓		✓		
	FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La escasez y cortes de agua se han incrementado con respecto al año anterior en la institución.	✓		✓		✓		
6	Verifica con frecuencia agua turbia en los caños de la institución. educativa.	✓		✓		✓		
7	Comprueba que el procedimiento de medición de lectura del medidor de la institución es garantizado.	✓		✓		✓		
8	Es suficiente la presión del agua que llega a las instalaciones de toda la institución	✓		✓		✓		
9	Se brinda el servicio del agua potable de forma permanente	✓		✓		✓		
10	El pago por el servicio de agua es el adecuado.	✓		✓		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	SEDAPÁL brinda un buen servicio a la institución.	✓		✓		✓		
12	Se recurre a SEDAPAL cuando hay un problema en las instalaciones.	✓		✓		✓		

13	Se reporta inmediatamente una incidencia de escape de agua al responsable de la institución.	✓		✓		✓		
	SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	SEDAPAL ha capacitado a la institución educativa con respecto al uso del agua potable.	✓		✓		✓		
15	Cumple con las expectativas de consumo la pureza del agua potable actual en la institución educativa.	✓		✓		✓		
16	Se realiza un mantenimiento de las conexiones internas de agua al año.	✓		✓		✓		
17	Verifica que todos los caños se cierran al término de la jornada laboral de la institución.	✓		✓		✓		
	EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Considera usted que los docentes se capacitan por iniciativa con el compromiso de adquirir destreza en lo referente a cultura de calidad de servicio del agua potable.	✓		✓		✓		
19	Cree usted que los docentes concientizan a los estudiantes el uso del agua en el uso de sus actividades dentro de la institución.	✓		✓		✓		
20	Considera que la institución en conjunto con los docentes han desarrollado campañas de comunicación con el uso del agua potable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

02 de noviembre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. H. H.', written in a cursive style.

Firma del Experto Informante

Anexo 6:

Confiabilidad de la variable 1 : Confiabilidad de la variable gestión ambiental

Confiabilidad de la variable gestión ambiental.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

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

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	20

Confiabilidad de la variable 2: Calidad del servicio de agua potable

Confiabilidad de la variable calidad del servicio del agua.sav [ConjuntoDatos6] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



21: P4

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

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	20

Anexo 7: Base de datos de la variable 1 y 2:

Gestión Ambiental																				
N	Política					Ecológica					Social					Económica				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
3	2	3	5	4	5	3	1	5	2	1	4	3	3	2	3	3	3	1	1	5
4	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
5	1	3	5	3	5	4	4	2	3	5	1	3	2	5	5	3	3	1	1	5
6	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
7	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
8	5	4	5	1	5	2	2	5	5	1	4	2	4	2	4	2	3	5	1	1
9	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
10	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
11	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
12	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
13	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
14	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
15	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
16	2	2	5	4	2	5	4	5	1	2	5	4	4	1	5	4	3	4	4	2
17	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
18	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
19	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
20	1	2	2	2	4	5	3	1	3	2	2	1	2	4	1	3	5	2	5	4
21	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
22	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
23	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
24	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
25	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
26	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
27	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
28	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
29	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
30	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
31	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
32	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4

33	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
34	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
35	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
36	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
37	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	5	5
38	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	5	4
39	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
40	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
41	3	3	4	1	4	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	1	4	4
42	3	3	4	2	2	4	3	4	1	5	3	1	1	3	2	1	1	2	2	5
43	1	2	3	3	2	2	5	4	5	1	5	5	2	3	4	4	4	1	1	5
44	3	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	5	3	5	2	2	4	5	4	3
45	4	5	4	1	3	4	2	5	2	5	2	3	1	2	4	3	4	5	1	3
46	1	3	2	4	2	2	5	5	5	5	2	1	5	2	2	4	5	2	4	3
47	3	2	1	2	5	4	4	4	1	3	2	3	5	3	4	4	1	3	3	5
48	3	3	1	2	3	2	5	4	1	2	1	2	1	4	5	3	5	2	2	3
49	3	1	4	1	4	2	2	3	3	1	5	5	1	4	4	3	2	3	1	2
50	1	2	5	3	5	1	1	3	4	3	5	3	5	5	3	3	5	4	2	3
51	2	1	3	1	2	1	2	3	3	1	2	3	3	5	3	3	4	2	4	2
52	3	5	4	4	4	1	4	5	2	5	1	2	4	1	2	4	5	5	1	1
53	1	2	2	1	3	4	1	3	2	2	5	5	4	1	3	2	2	4	3	2
54	2	3	1	4	4	3	5	3	2	5	3	4	2	4	2	4	2	5	4	4
55	3	1	3	1	5	2	5	1	3	1	2	2	1	3	4	3	3	3	4	5
56	4	4	1	4	2	1	2	4	3	4	4	3	5	4	1	1	1	5	1	1
57	4	4	3	4	5	4	3	2	5	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	2
58	4	4	2	4	5	5	4	2	3	1	4	4	3	2	5	3	1	3	3	5
59	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2
60	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1
61	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
62	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	1
63	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1
64	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5
65	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4
66	5	3	1	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	5	5
67	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3
68	5	3	3	4	5	5	2	3	3	1	2	2	3	3	2	4	2	2	1	2

Calidad del servicio de agua potable																				
N	Elementos Tangibles				Fiabilidad						Capacidad de respuesta			Seguridad				Empatía		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	3	2	2	1	1	3	1	2	4	5	3	1	1	1	4	3	1	3	1
2	2	1	2	3	2	1	5	1	2	1	5	1	1	1	2	1	4	1	2	2
3	4	3	2	3	3	5	1	5	5	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2
4	1	2	5	2	1	1	3	1	5	2	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2
5	1	2	2	3	1	1	2	3	5	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2
6	2	2	3	2	2	2	4	5	1	4	5	1	3	2	3	1	5	3	2	2
7	3	2	1	2	2	5	1	4	2	2	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2
8	2	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3
9	4	2	2	4	4	1	2	2	5	2	5	4	2	2	4	4	1	2	3	3
10	5	2	4	4	4	2	2	3	1	4	2	3	3	3	1	1	5	3	5	3
11	4	4	2	4	2	5	5	3	2	2	4	4	3	2	2	5	3	3	3	3
12	3	4	2	2	2	4	4	3	5	4	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3
13	3	5	1	3	3	1	4	1	1	2	5	4	4	2	4	4	2	3	4	3
14	4	5	5	5	5	4	5	1	1	5	3	4	3	2	2	5	3	3	3	3
15	1	4	1	2	3	3	4	4	3	1	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4
16	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4
17	5	5	2	3	4	3	2	2	4	1	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4
18	2	5	3	5	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4
19	3	5	1	4	5	3	5	2	1	5	5	2	5	4	2	4	4	4	5	5
20	5	4	5	4	5	1	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5
21	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
22	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
23	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
24	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
25	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
26	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
27	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
28	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
29	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
30	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
31	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
32	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
33	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
34	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2

35	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
36	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
37	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
38	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
39	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
40	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
41	4	5	1	1	4	5	5	3	3	2	4	4	2	5	4	4	3	2	5	5
42	1	2	2	4	5	1	5	5	3	4	4	1	1	4	4	5	3	3	1	5
43	5	5	2	1	3	2	4	3	3	4	1	4	3	5	4	3	1	3	2	2
44	2	4	4	3	5	5	4	3	1	5	4	4	4	1	5	5	4	5	1	2
45	5	2	5	1	2	2	5	2	5	5	2	5	4	5	5	2	3	2	4	1
46	2	3	1	5	4	5	3	2	2	3	2	3	1	5	2	5	2	1	1	5
47	1	2	2	4	1	5	4	3	4	5	1	1	2	4	4	4	3	2	4	5
48	2	2	1	5	5	5	2	3	2	2	5	3	1	2	4	5	3	4	3	1
49	5	4	2	4	3	1	3	4	4	2	5	1	3	2	2	5	2	5	1	3
50	2	3	1	5	4	3	5	2	1	2	1	1	2	4	4	2	2	5	4	1
51	2	1	1	4	2	1	3	2	2	3	1	4	1	3	5	5	5	4	3	2
52	4	5	3	3	5	2	5	3	4	2	2	5	4	2	2	3	1	1	5	3
53	4	5	4	3	2	4	1	4	4	1	3	1	3	1	1	4	5	5	3	3
54	2	2	5	2	5	1	2	2	5	1	2	3	5	5	1	1	4	3	4	5
55	3	2	3	1	4	4	5	4	1	2	5	2	5	5	1	3	5	5	5	2
56	5	1	1	5	3	3	5	4	2	2	5	5	4	4	4	1	2	1	3	5
57	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5
58	5	5	4	4	4	5	5	3	2	3	3	5	3	4	5	4	4	3	2	4
59	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	4
60	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	4	5	3
61	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	2	1	5
62	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	2	1
63	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	5	2	
64	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	1	1	5	3	3
65	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	1	2	3	2
66	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	1	1	3	5	4
67	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	2	2
68	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	5	3	4	4	4

Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 11 de noviembre de 2020
Carta P. 758-2020-EPG-UCV-LN-F051.01/J-INT

Mg.
Bertha Celsa Llactahuaman Montoya
DIRECTOR
I.E.I. 347 Luis Enrique XII

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a JARA INGA, JUAN DE DIOS; identificado con DNI N° 40656983 y con código de matrícula N° 7002362367; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


**GESTIÓN AMBIENTAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA,
SAN MARTIN DE PORRES, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador JARA INGA, JUAN DE DIOS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

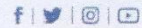
Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Recibido:
11-11-2020




BERTHA LLACTAHUAMAN M.
DIRECTORA



PERÚ

Ministerio
de Educación



San Martín de Porres, 12 de noviembre de 2020

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Atención

Dr. Carlos Venturo Orbegoso

Jefe de la Escuela de Posgrado

UCV Filial Lima – Campus Lima Norte

Asunto: Respuesta a carta: P. 758-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Es grato saludarlo cordialmente y dar respuesta a su carta enviada con fecha 11 de noviembre del presente año

Nuestra institución educativa, en miras de favorecer la innovación e investigación, colaborara en la investigación y acepta la solicitud de su estudiante el señor JARA INGA, JUAN DE DIOS, identificado con DNI N° 40656983 y código de matrícula 7002362367, asimismo le otorga la autorización para que pueda aplicar los instrumentos que correspondan para el desarrollo de su trabajo de investigación denominado "Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en una Institución Educativa, San Martín de Porres, 2020"

Agradezco mucho el ofrecimiento de envío de los resultados, de este estudio a fin de recoger sugerencias y mejorar.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración

Atentamente:




BERTINA LLAHTAHUAMAN M.
DIRECTORA

Anexo 9: Evidencias

Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en una Institución Educativa, San Martín de Porres, 2020

Cuestionario

*Obligatorio

Gestión Ambiental

INSTRUCCIONES: Estimado docente, pedimos tu colaboración y marca con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN POLÍTICA

1.-Se cumple en la institución educativa con las Políticas Ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

2.-Observa que la institución educativa asume adecuadamente sus funciones socio – ambientales. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3.-Aprecia el incremento de compactadoras para recojo de basura en los exteriores de la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4.-Se cumple con las ordenanzas municipales de gestión ambiental en los exteriores de la institución educativa *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

5.-Se recoge la basura en forma selectiva de acuerdo a los desechos orgánicos e inorgánicos. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

DIMENSIÓN ECOLÓGICA

6.-Existe la implementación de viveros en la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

7.-Se recupera las áreas verdes en espacio públicos externos en la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

8.-Se preocupa por mantener una vida saludable mediante el consumo de agua y andar en bicicleta. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

9.-La institución dispone de un panel solar artesanal para uso de iluminación. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

10.-Evidencia que existe un cambio o la mejoría ambiental en los alrededores de la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

DIMENSION SOCIAL

11.-Se realiza capacitación / concientización en buenas prácticas ambientales a los docentes de la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

12.-Se gestiona cambios positivos para el mejoramiento ambiental de la comunidad educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

13.-La institución incentiva a generar cambios de mejora contra la contaminación, deforestación, etc. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

14.-Se verifica que todos tomen conciencia de lo importante que es el cuidado del ambiente. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

DIMENSIÓN ECONÓMICA

15.-Las luminarias (bombillas, fluorescentes, lámparas, etc.) permanecen encendidos durante el día, no obstante existe luz natural. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

16.-Cumple el municipio con la valorización adecuada de los costos socio ambiental que cobra a los vecinos mediante arbitrios *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

17.-Considera que el docente busca mayor eficiencia tanto del punto de vista económico como del punto de vista ambiental con el uso del reciclaje en aula. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

18.-Considera que los docentes apagan su computadora (a cargo) y/o proyector cuando toman su refrigerio y se retiran del trabajo. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

19.-Considera que los docentes cuidan el uso del agua para ahorrar en beneficio económico de la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

20.-Se verifica que la institución haya invertido en tachos ecológicos dentro y fuera de sus instalaciones. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

Gestión ambiental y calidad del servicio de agua potable en una Institución Educativa, San Martín de Porres, 2020

*Obligatorio

Cuestionario

Calidad de servicio del agua potable

INSTRUCCIONES: Estimado docente, pedimos tu colaboración y marca con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

TANGIBILIDAD

1.-Considera usted que son suficientes las fuentes de agua en la institución educativa. *

Nunca 1 2 3 4 5 Siempre

2.-Verifica usted que la infraestructura de saneamiento es adecuada para la captación, el almacenamiento, la conducción, tratamiento, las redes de distribución y conexiones de la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

3.-Cree usted que el servicio de agua abastece a todas las necesidades de la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

4.-Considera que en los últimos meses se han incrementado las deficiencias en el servicio (ya sea por atoros, ruptura de tuberías o interrupciones del servicio de agua con respecto al horario). *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

FIABILIDAD

5.-La escasez y cortes de agua se han incrementado con respecto al año anterior en la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

6.-Verifica usted que se haya evidenciado con frecuencia agua turbia en los caños de la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

7.-Comprueba usted que el procedimiento de medición de lectura del medidor de la institución es garantizado. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

8.-Es suficiente la presión del agua que llega a las instalaciones de toda la institución *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

9.-Se brinda el servicio del agua potable de forma permanente *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

10.-El pago por el servicio de agua es el adecuado. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

CAPACIDAD DE RESPUESTA

11.-SEDAPÄL brinda un buen servicio a la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

12.-Se recurre a SEDAPAL cuando hay un problema en las instalaciones. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

13.-Se reporta inmediatamente una incidencia de escape de agua al responsable de la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

SEGURIDAD

14.-SEDAPAL ha capacitado a la institución educativa con respecto al uso del agua potable. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

15.-Cumple con las expectativas de consumo la pureza del agua potable actual en la institución educativa. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

16.-Se realiza un mantenimiento de las conexiones internas de agua al año. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

17.-Verifica que todos los caños se cierran al término de la jornada laboral de la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

EMPATÍA

18.-Considera usted que los docentes se capacitan por iniciativa con el compromiso de adquirir destreza en lo referente a cultura de calidad de servicio del agua potable. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

19.-Cree usted que los docentes concientizan a los estudiantes el uso del agua en el uso de sus actividades dentro de la institución. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

20.-Considera que la institución en conjunto con los docentes han desarrollado campañas de comunicación con el uso del agua potable. *

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre