



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en
la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, 2019-2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Vega Huaman, Katherine Melissa (ORCID: 0000-0003-2909-4074)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Guilmer y Edith por todo el amor que me han brindado y me han forjado en la persona que soy y sobre todo por su gran ejemplo de superación.

A mi hija Cataleya porque es mi mayor bendición, por llenarme de alegría y por ser mi motivación para superarme cada día.

A mi compañero de vida Alexis por brindarme su apoyo de trabajo en equipo como padres y alentarme a cumplir mis objetivos.

A mis hermanas adoradas Ivonne por el aliento que me brinda siempre para cumplir mis metas y por su gran ejemplo de valentía, a Sulay por motivarme a continuar con mis propósitos y que sea inspiración para lograr sus propias metas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus bendiciones y guiar mis pasos en mi caminar.

A la Universidad Cesar Vallejo por albergarme y brindarme docentes que me transmitieron sus enseñanzas para crecer profesionalmente, mi agradecimiento al Dr. Ulises que me brindó sus conocimientos, compartió sus experiencias y por su motivación para lograr cumplir mis objetivos.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tabla	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	13
3.6. Procedimiento	15
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de información	17
3.9. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
4.1. Análisis de la entrevista semiestructurada	19
4.2. Análisis documental	25
4.3. Análisis observacional	26
4.4. Análisis e interpretación de las categorías emergentes	27
4.5. Discusiones de resultados	28
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38

ANEXOS

42

Anexo 1. Tabla de Matriz de categorización

Anexo 2. Matriz de categorización

Anexo 3. Guia de entrevista

Anexo 4. Transcripción o degravación de las entrevistas

Anexo 5. Proceso de categorización y codificación

Anexo 6. Matriz de Triangulación de la información

Anexo 7. Consentimiento informado de los participantes

Anexo 8. Carta de presentación institucional

Anexo 9. Carta de aceptación institucional

Anexo 10. Reporte del Turnitin

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Codificación de los participantes del estudio	13
Tabla 2. Propósitos de la aplicación de instrumentos y técnicas	14

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Mapeamiento de la investigación	15

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo general fue analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019-2020.

Se empleó el enfoque cualitativo, paradigma interpretativo, tipo aplicada, con un diseño de estudio de casos y método inductivo; las técnicas empleadas fueron las entrevistas y los instrumentos destinados fueron la guía de entrevista, análisis documental y observación estudiada en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, aplicándose a 3 participantes, un funcionario de Sedapal y dos personas de la habilitación, luego se inició el procesamiento y análisis de las respuestas.

Finalmente se concluye que los clientes no se sintieron satisfechos porque la entidad no cubre sus expectativas, por la deficiencia del agua potable, de 21 lotes de la habilitación son 11 que tuvieron el servicio durante el invierno en horario restringido, en verano no tienen agua potable y los 10 restantes carecen durante todo el año del abastecimiento de agua potable; no obstante con el servicio de alcantarillado tienen un servicio continuamente normal, se sugiere que se priorice la culminación de la ejecución de obra del Ramal Norte.

Palabras clave: Calidad de servicio, ejecución, agua potable y alcantarillado.

ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to analyze the difficulties in relation to the quality of the drinking water and sewerage service provided by Sedapal to the Expansion of the Belén Human Settlement applies P 'and Q' in the period 2019-2020.

The qualitative approach, interpretive paradigm, applied type, with a case study design and inductive method was used; The techniques used were interviews and the instruments used were the interview guide, documentary analysis and observation studied in the Expansion of the Belén Human Settlement, applied to 3 participants, a Sedapal official and two people from the habilitation, then the processing began and analysis of responses.

Finally, it is concluded that customers were not satisfied because the entity does not meet their expectations, due to the deficiency of drinking water, of 21 lots of the habilitation there are 11 that had the service during the winter in restricted hours, in summer they do not have drinking water and the remaining 10 lack drinking water supply throughout the year; However, with the sewerage service they have a continuously normal service, it is suggested that the completion of the North Branch work be prioritized.

Key Words: Quality of service, execution, drinking water and sewerage.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, al menos en muchas partes del mundo, la calidad de los servicios de abastecimiento de agua no es una crisis, sino una crisis de escasez de gestión, esto significa que se trata de un problema de gobernanza de los recursos hídricos y los problemas a resolver se centran principalmente en la revisión de la administración del agua como es el caso de Haití, en donde, según el Banco Mundial (BM, 2017), señaló en considerar la posibilidad de coordinar las intervenciones en materia de agua, salud y nutrición en respuesta a los avances sustanciales en el retraso del crecimiento y la mortalidad infantil. El estudio reveló datos sobre la obtención de los servicios de agua, saneamiento e higiene y su calidad, el cual concluyó que en Haití el acceso al agua potable adecuada ha disminuido en los últimos 25 años; el acceso a instalaciones adecuadas de saneamiento se ha quedado inmovilizado en un 33% y el número de hogares que reciben agua de alta calidad en el hogar se ha reducido del 15% al 7%, los servicios de suministro de agua y alcantarillado deben mejorarse considerablemente; de lo contrario, el impacto en la salud y el bienestar será grave.

En el contexto nacional, nuestro país tiene abundante agua superficial y un gran potencial. Sin embargo, con el tiempo, los factores que afectan el clima han provocado la diversidad y discontinuidad de los recursos hídricos. La disminución de la calidad del agua es muy importante en algunas zonas del país, principalmente por la contaminación de afluentes producida por las actividades productivas de la industria minera o metalistería y los restos domésticos que afectan el abastecimiento de agua y ponen en riesgo la salubridad de las personas. Es así que en el año 2016 entró en vigencia el D.L. N°1280, que aprueba la Ley Marco de Prestación de Servicios de Saneamiento, lo cual estableció normas para regular el servicio en el país dentro de las áreas urbanas y rurales, formulando así medidas para lograr un acceso de alta calidad, gestión eficiente y sostenible de las compañías prestadoras de servicio de saneamiento. En la actualidad en la localidad de Uchamarca – La Libertad, no cuentan con la permanente asistencia de agua en su habilitación, esto no permite promover el bienestar de la población, tampoco mejorar el estado de salubridad y evitar la

contaminación de las zonas agrícolas, debido que brindan 1,6 horas de servicio por día, en lugar del promedio del EPS total equivalente a 16 horas por día. Por tanto, en lo que respecta a la calidad del agua potable y el tratamiento de aguas servidas, existen grandes deficiencias en la prestación de servicios a los usuarios.

En el ámbito local, en una vivienda la prestación de servicios básicos es vital para el ámbito que se desarrollan las personas, lo que puede aportar más hábitos de higiene, mejores condiciones físicas y sociales para realizar diversas actividades de los miembros de la familia, basándonos en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q', ubicado en la altura del Km 37,00 de la Panamericana Norte margen derecho de la ruta Lima – Ancón, Distrito de Puente Piedra, Provincia y Departamento de Lima, perteneciente a Sedapal (Centro de Servicios Comas) como fuente de abastecimiento de agua potable, el cual tiene una longitud de 163,226 km de colectores siendo bastante extensa, es así que tiene el mayor contexto de régimen de agua potable y alcantarillado; los pobladores de esta habilitación cuentan con el servicio básico pero han carecido de la constancia del servicio de manera regular, de los 21 lotes que comprende esta habilitación 10 lotes no cuentan con el servicio de agua potable en toda época del año, los 11 restantes en el verano carecen del abastecimiento del agua potable, en invierno tienen acceso un promedio de 5 horas pero con presión mínima, en general por esta carencia les ha hecho recurrir a otra fuente de abastecimiento como es el pozo de agua, tienen que recolectar agua en sus tachos por la dificultad de la presión para sus domicilios; los reclamos se realizaron inicialmente de manera presencial pero luego debido a esta crisis sanitaria que estamos llevando, el trabajo remoto que realiza el área administrativa de Sedapal no permite realizar de manera más sencilla el reclamo de la asistencia de agua potable, por la plataforma virtual, el cual corresponde a la gestión administrativa, que es conocida por su importancia, por su facturación y atención al cliente.

De igual manera dentro de la justificación del estudio, considerando desde una óptica teórica que indicaron (Chica, Salgado, Román y Valls, 2017) que el propósito del estudio es lograr una iniciativa y debate sobre la importancia sobre la calidad de servicio, que consiste en una serie de características que complacer las prioridades de

los clientes que cuentan con agua y alcantarillado, este servicio fundamental reduce las enfermedades transmitidas por el agua e incrementar las condiciones de salubridad para las personas. Desde una óptica práctica; es poder contribuir con un informe de carácter participativo e integral para que los colaboradores que trabajan en la entidad de Sedapal puedan resolver los principales problemas que tienen sobre el abastecimiento de servicio de agua potable, de esa forma reconocer estas características que propone dar un mejor servicio de agua potable a la población y mejorar el bienestar de los habitantes. Y desde una óptica legal, el estudio tomará como base la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP y la Ley N° 30045 (2013). Mientras de una óptica social; contar con el abastecimiento de agua potable es de vital importancia debido que permite ampliar la calidad de vida de la población y reducir las enfermedades que ocasionan la falta de los servicios básicos.

Se planteó el siguiente problema general: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' en el periodo 2019-2020? De esa misma forma se establecieron los problemas específicos: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' dentro del periodo 2019 - 2020?

Asimismo se formuló el objetivo general: Analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' en el periodo 2019-2020. En relación a los objetivos específicos: Analizar la dificultades en relación a la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía, los elementos tangibles y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Debemos mencionar que durante los últimos años existen muchos trabajos previos internacionales sobre la calidad de servicios de saneamiento, brindando una aproximación temática tenemos a Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) sostuvieron en evaluar la características del servicio de las empresas de agua potable en el estado de Jipijapa para determinar las necesidades del cliente y brindar mejores opciones de satisfacción; así poder evaluar la calidad mencionada por los usuarios a través de la técnica SERVQUAL mediante un cuestionario. Concluyeron que los factores resaltantes en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la organización de agua potable del cantón de Jipijapa fueron, buena predisposición y presencia, respuesta inmediata, trato especializado, cumplimiento en el tiempo de espera y respuesta instantánea a las objeciones y reclamos, también contaron con instalaciones cómodas.

Con respecto a Sharmin, Yanez-Pagans, Arias-Granada y Joshep (2020) they argued that the lower-class populations in the government in Dhaka, Bangladesh are characterized by not having a drinking water and proper sanitation system, because they access through informal ditches, therefore they raised profiles so that access to these is no longer limited. services so that it is not difficult to prioritize jobs in a more secure way; In this way, they concluded that access is high but is subject to quality of service problems that are related to security, confidentiality and responsibility.

A continuación Arredondo y Gómez (2017) concluyeron en esta investigación de EPMAPA-SD, en Santo Domingo, Ecuador; se debe implementar procesos continuos y sostenidos para cuantificar los niveles de complacencia de sus clientes; por último, se tome las acciones imprescindibles para que la dirección de la calidad de los servicios públicos en EPMAPA-SD sea una realidad para que identifique las causas iniciales que propiciaron las respuestas conseguidas en este estudio y consecutivamente tome las decisiones apropiadas para superarlas. El Modelo que emplearon fue SERVQUAL, del cual los resultados muestran que los consumidores generalmente están menos satisfechos con la prestación de asistencia de agua potable y saneamiento, pero por el contrario, su insatisfacción es alarmantemente alta.

Por otro lado, tenemos a Márquez y Ortega (2017) sostuvieron que se registre el aporte de los clientes sobre la calidad de los servicios que reciben, esta investigación se realizó con la autorización emitida por la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Veracruz, siendo este Estado el que cuenta con mayor capacidad de caudal, sin embargo con menor porcentaje para el acceso del agua potable, por ello propusieron el desarrollo de acciones estratégicas encaminadas a lograr una mejor calidad de servicio, con base en la problemática de los servicios públicos del país, al revelar este diagnóstico, la entidad lograría una mejor percepción y dirección ante la sociedad, con ello lograr las metas establecidas de la Comisión de ofrecer un asistencia de calidad.

Asimismo tenemos a Carrasco (2016) concluye que debido a los frecuentes conflictos de uso del agua en áreas rurales e Colombia: el consumo humano y actividades de calidad del agua requerida, en cada caso, según el volumen disponible, especialmente en los sistemas polivalentes, la investigación y el diseño se orientaron hacia aquellos que utilizan tecnologías tradicionales con dificultad en la operación y alto costo, el cual afecta la sostenibilidad a largo plazo. Es así que propuso soluciones de salud colectiva, basado en Alcantarillas tradicionales y fábricas complejas para tratamiento de aguas residuales y se empleen soluciones más personalizadas y de menor costo apto para zonas rurales. Es necesario tomar medidas en profundidad para dar un nuevo impulso al sector de agua y saneamiento rural colombiano, que representa un verdadero desafío para el país, frente al acuerdo que tuvieron en la Habana y las nuevas funciones de la Agencia de Desarrollo Rural.

Debemos mencionar que durante los últimos años existen muchos trabajos previos nacionales, tenemos a Tito, Quispe, Contreras, Casani, Huayhua y Zegarra (2020) concluyeron que debido al crecimiento poblacional, la entidad debe establecer políticas sectoriales para lograr un exitoso servicio de agua potable y de esta manera proporcionar una asistencia adecuada a los usuarios. El agua potable que abastece a los pobladores del distrito de Juliaca, urbanización Jorge Chávez, no es adecuado para el consumo humano ya que posee color, olor y un sabor no agradable, según señala la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Es por ello que el nivel de satisfacción de los pobladores es inferior con relación al servicio que presta la

Organización Prestadora de Servicio de Saneamiento SEDA Juliaca S.A, ya que la asistencia del agua potable es de pocas horas en la urbanización. A raíz de esa insatisfacción los usuarios han reclamado pero no han obtenido respuesta alguna.

Por otro lado tenemos a Soncco (2020) quien sostuvo una investigación sobre la importancia del factor económico para un mejor asistencia en la calidad del servicio de agua potable para el ser humano en Juliaca, asimismo determinó que existe un estrecha relación entre lo ambiental y el solvento económico, debido que elevando el costo del servicio en los primeros años permitiría que el abastecimiento del agua sea proporcional para más hogares lo cual al invertir económicamente les asegura a estos pobladores llevar una mejor calidad de vida, evitando así contraer enfermedades.

Se debe agregar que Torres (2018) concluyó que considerando que la calidad está determinada por la interrelación entre productos, usuarios y servicios; se debe incrementar el personal técnico y operativo para destinar mayor inversión en infraestructura, vehículos y equipos, mejorando así la calidad del servicio con el fin de satisfacer a los usuarios, debido que el pilar es la investigación institucional y la comprensión de las necesidades del cliente para mejorar los servicios mediante una mejora continua. Las organizaciones deben asegurar que el desempeño del servicio sea superior a las expectativas del usuario. Para ello, deben desarrollar un plan de mejora continua que asegure la confiabilidad del servicio, y deben capacitar al personal administrativo y técnico para brindar buenos servicios y tener la capacidad para resolver problemas de esta manera se asegurará el cumplimiento del servicio en referencia a los estándares de calidad para que de este modo los usuarios se sientan seguros e incrementar el nivel de satisfacción.

Se debe agregar que Larrañaga (2017) propuso que se estableciera un enlace entre la administración de gestión y la calidad asistencial en Sedapal - Comas 2016 a partir de la perspectiva de los colaboradores, pues concluyó que se debe establecer un vínculo entre la dirección de gestión de Sedapal en Comas 2016 y la naturaleza de la asistencia es una solicitud inmediata de los empleados. Finalmente se determinó que desde la óptica de los trabajadores, la dirección de gestión de Sedapal – Comas 2016 está estrechamente relacionada con la naturaleza de la asistencia.

También cabe señalar que Gutiérrez (2016) concluye que lo principal es comprender la calidad de la asistencia del servicio básico y la correlación en referencia al gusto del cliente dentro del distrito de Juanjuí, de la Provincia Mariscal Cáceres en el periodo 2016, el cual realizó un cuestionario para 150 muestras representativas con muestreo probabilístico y el diseño de la investigación son gráficos relacionales. Estas muestras de datos se procesan electrónicamente, clasificándose y simplificándose en función de la expansión de las variantes, para mostrarse en tablas y esquemas estadísticos para su verificación.

En relación a las bases teóricas tenemos al D.L. N°1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión de Prestación de Servicios de Saneamiento, quien fue la herramienta orientadora para el progreso de la investigación, debido que se estableció normas para regular la asistencia de servicios de saneamiento en áreas urbanas y rurales dentro de todo el país, estableciendo las medidas para lograr un acceso de calidad, gestión eficiente y sostenible de las organizaciones prestadoras de servicio de saneamiento.

En relación a la cimentación teórica, histórica, evolutiva correspondiente a la categoría de calidad de servicios en el sector público, en cuanto a las teorías que sustentan a la calidad, se mencionó a Berry (1988) perseveró con su descripción que la calidad es una cuestión de prestación, se dice que la calidad debe ser una prevención, más no un suceso con retraso; esta debe ser una manera de pensar, pues interviene en el paso del desarrollo de nuevas prestaciones, políticas, tecnologías e instalaciones modernas.

Asimismo Cronin y Taylor (1994) they mention that the relationships between the general quality of the service and customer satisfaction are of great importance in estimating the quality of the service. In the same way, PZB (1994) maintains that the directional index keeps a short gap on the quality and satisfaction of the service, it also mentions that elements should be expanded

Por otro lado Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) understands quality as the inequality between forecast and perception. De la misma forma Kaoru (1988) consideró que la calidad es el acto de evolucionar, crear, fabricar y mantener productos de alta calidad. Para el usuario final, el producto debe ser el producto más económico, útil y

siempre satisfactorio. Por otro lado Deming (1984) determinó el concepto de calidad como uniformidad predecible y confiabilidad a bajo costo. Este nivel debe ajustarse de acuerdo con la demanda del mercado. La calidad debe ir en mejora continua.

De la misma forma Schroder (1992) fue firme que la calidad es cero defectos, mejora continua y atención al cliente. Todos tienen derecho a definir la calidad a través de sus apegos.

Por otro lado Juran (1993) supuso que la calidad es un conjunto de características que satisfacen las necesidades del cliente. También insiste en que la calidad incluye la ausencia de defectos. La calidad se refiere a la idoneidad para satisfacer las necesidades del cliente.

En cuanto a las teorías que sustentaron al servicio se refiere a cualquier actividad o beneficio que una parte pueda brindar a la otra. Es esencialmente intangible y no puede ser propiedad. Es decir, en el momento exacto en que el cliente puede ver, todo esto es que el cliente puede percibir y generar valor agregado. Todo aumentará la satisfacción. Para Sandhusen (2002), los servicios son actividades, beneficios o satisfacción que se brindan para alquilar o vender, que son esencialmente intangibles y no conducen a la propiedad de algo.

En cuanto a las teorías que sustentaron a la calidad de servicio encontramos a Larrea (1991), define que la percepción del cliente sobre la correspondencia entre desempeño y expectativas (relacionada con el conjunto de elementos secundarios del servicio principal). También tenemos según Kotler (2001) la calidad de servicio es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio con las expectativas del consumidor. En cuanto al modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor (1994) quienes a través de la experiencia en varias organizaciones, llegaron a la conclusión que el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, sustentados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) no es el apropiado para evaluar la Calidad del Servicio. La escala SERVPERF solo considera la percepción, eliminando así las expectativas y reduce las preguntas formuladas a la mitad. Asimismo el poder medir el nivel de calidad de cualquier proveedor de servicios cuyo valor para el cliente sea conocido desde una perspectiva de servicio y hacer recomendaciones efectivas. Una estrategia que beneficia a la empresa y sus clientes. Por lo tanto, para lograr los

objetivos de calidad marcados por el equipo, es importante comprender las fuentes de la calidad para implementarlas y determinar que la calidad es la mejor. Las evaluaciones de la comunidad deben abordar otros factores. Las subcategorías que emplea SERVPERF para evaluar la calidad de servicios son: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles

En ese orden, referente a las subcategorías se hace énfasis a la fiabilidad, consiste en la habilidad que debería tener de los entes que proveen el servicio para resultar confiables hacia el cliente, de manera fiable e inteligente. En resumen, brindar el servicio adecuado desde el inicio significa ofrecer confianza al cliente. Asimismo Prieto (2010) indica que la fiabilidad, define el equilibrio en cuanto al procedimiento de medición es repetitivo. Esta falta de precisión traería como resultado indeseable el coste del producto. Respecto a la capacidad de respuesta, se entiende como la capacidad de iniciar sesión y proporcionar servicios rápidamente, mientras que los usuarios siempre lo necesitan. Como resultado, los usuarios quieren ser atendidos sin esperar, siguiendo los comportamientos recomendados ayudando a sus clientes y brindando un servicio más rápido. Esta definición es el desempeño de las promesas hechas a tiempo y la facilidad para atraer clientes al equipo: consultarse entre sí y calificar para lograrlas. De esa manera las empresas que brindan respuesta rápida a ser competidores superiores reconocidos por su habilidad e ingenio para obtener la capacidad de aprender de sus errores (Nonaka y Takeuchi, 1995; Jansen et al., 2005). En esa línea la seguridad, es la sensación que sientes cuando dejas las cosas en manos de tu equipo y creemos que se resolverán de la mejor manera posible. La seguridad demuestra honestidad. También referente a Empatía, esto significa permitir que una empresa preste especial atención a sus clientes. Los modales no son solo una cuestión de mostrar cortesía a los clientes, sino que es una parte importante de la empatía y parte de la seguridad, conocer la profundidad de la personalidad del cliente y sus necesidades especiales requiere un fuerte compromiso con el cliente y su compromiso. En este sentido es importante resaltar que López, Filippetti y Richau (2014), describe sobre la empatía el ponerse en el lugar de los demás, con la finalidad de entender o percibir lo que el otro siente en una determinada ocasión. La visión científica se trata de un campo conceptual en construcción y discusión, donde se han

realizado algunos intentos de integración, se puede definir la empatía a la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como semejante, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en contextos sociales complejos.

Por otro lado tenemos a los Elementos tangibles, si bien el servicio es intangible, se debe considerar algunos aspectos derivados de intangibilidad: el servicio no se puede mantener en inventario, si la capacidad de producción del servicio no se aprovecha al máximo, se perderá para siempre. Para brindar servicios, es necesario establecer una conexión entre la organización y el cliente. Participación del cliente en el desarrollo del servicio. Westreicher (2020) lo define en referencia a la percepción del cliente sobre Tangible es un adjetivo utilizado para hacer referencia a todo lo que puede sentir con el tacto u otro sentido, también puede ser percibido con claridad. Por otro lado, es todo aquello material, su existencia está evidenciada a través de los sentidos, aunque particularmente en la definición de este concepto se hace especial énfasis en el tacto. Igualmente, puede entenderse como tangible a todo aquello que puede ser notado con precisión, aunque no tenga un cuerpo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se mostró bajo el paradigma interpretativo, que trata sobre un conjunto de valores y conocimientos compartidos colectivamente, es decir, implícita o explícitamente utilizados por la comunidad. Comparar también significa realizar la verificación predeterminada o mutua sobre el tema. Estas amplias aclaraciones de definiciones pueden liberarnos del circularismo. De hecho, podemos decir que está compuesto por descubrimientos científicos reconocidos que brindan a un grupo de investigadores problemas estándar y soluciones estándar durante un período de tiempo (Marín, 2007, p. 36).

El enfoque del estudio fue cualitativo; esta investigación consta de la indagación cualitativa donde admite la existencia subjetiva, dinámica y compuesta en diversidad de los entornos. Este enfoque realiza un estudio amplio y sensato de los conceptos subjetivos e intersubjetivos que conforman la zona de la realidad estudiada. Debe explicarse lo siguiente: incluso cuando los métodos cualitativos se centran en la interpretación de la existencia subjetiva, la investigación cualitativa sigue siendo científica y tan científica como la investigación basada en métodos cuantitativos. La explicación no se puede reducir a las opiniones de los investigadores (Abarca, Alpizar, Sibaja y Rojas, 2013, p. 10).

La investigación fue de tipo aplicada; su propósito es conllevar una información más amplia de conocimientos y llenar algunos vacíos en una asignatura clara, conducida a establecer conocimiento científico que cubre una necesidad específica y conocida (CONCYTEC 2020).

El diseño fue mediante un estudio de casos, este juegan un papel sustantivo en el marco de la investigación cualitativa, que se conecta con la teoría a través del análisis ideográfico y lleva a cabo una investigación exhaustiva y profunda sobre la atención al usuario. En este orden, este diseño nos permite analizar la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado (Conejero, 2020, p. 243).

La investigación se analizó bajo el método inductivo; esta es una metodología científica, y las suposiciones se extraen universalmente debido a inferencias específicas. Es un método de uso habitual en métodos cualitativos, se pueden ver 4 procesos esenciales: observación como búsqueda de eventos; observación de una búsqueda de eventos. Esta recopilación y análisis de estos eventos; los resultados inductivos producidos por los eventos nos permiten sacar conclusiones generales (Sánchez, 2019, p. 131).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

La categoría según Gomes (2003), la concepción involucra componentes o aspectos con características comunes o van relacionándose entre sí. Esa palabra está relacionada a la idea de clase o serie, entonces podemos decir que las categorías son empleadas para establecer clasificaciones.

Calidad de los servicios en el sector público, en cuanto a las teorías que sustentaron a la calidad de servicio encontramos a Cronin y Taylor (1994) quienes a través de la experiencia en varias organizaciones, llegaron a la conclusión que el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, sustentados por Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el apropiado para evaluar la Calidad del Servicio, debido que la escala SERVPERF es más significativa porque considera la percepción y elimina las expectativa, reduciendo así las interrogantes formuladas.

Las subcategorías empleadas son: (Ver anexo N°1)

Sub categorías: Fiabilidad

Capacidad de respuesta

Seguridad

Empatía

Elementos tangibles

3.3. Escenario de estudio

La Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q', el cual es una de las habilitaciones que cuenta con servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado ubicado en la altura del Km 37.00 de la Panamericana Norte margen derecho de la ruta Lima – Ancón, en el Distrito de Puente Piedra, Provincia y Departamento de Lima; debido al contexto actual que estamos viviendo sobre la crisis sanitaria por la Covid-19, se consideró oportuno analizar la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brindó Sedapal en el periodo 2019-2020, esta habilitación que careció de este servicio aproximadamente 12 años.

3.4. Participantes

Consta de 3 personas de los cuales una persona pertenece a la empresa servidora Sedapal Norte que provee los servicios de agua potable y alcantarillado y dos personas que forman parte a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q', habilitación del estudio, protagonizando el análisis de la realidad estudiada, los participantes que brindaron información y emitieron opiniones sobre la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que reciben.

Tabla 1

Codificación de los participantes del estudio

Nro.	Participantes	Código
1	Funcionario de Sedapal	P1
2	Dirigente de la Ampliación del Asentamiento Humano Belén	P2
3	Poblador de la Ampliación del Asentamiento Humano Belén	P3

Nota: Personas que participaron en la entrevista (2021)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó la entrevista; este es un método aplicado a los estudios de enfoque cualitativo, la entrevista consiste en la recopilación de información oral de parte de la persona entrevistada, recopilada directamente por el entrevistador, de manera personal. Debido que la información se transmite por ambos (Arias, 2001). Por otro lado, se empleó el análisis documental; técnico básico en la investigación científica,

tomando nota de datos, la información debe ser de forma estratégica permitiendo obtener datos para el análisis. También, se empleó la técnica de la observación consta en diseñar estrategias de apuntes que implica la participación del investigador permitiendo recolectar datos a través de observar determinando los procesos, sucesos del algún fenómeno, información que será registrada y analizada.

Instrumentos

Se aplicó la guía de entrevista; la herramienta de atributo cualitativo está diseñada para organizar y mostrar los problemas derivados de los indicadores y abordar los problemas de los participantes. Esto enriquece las capacidades de análisis interpretativo con los datos recopilados. Es una herramienta flexible que puede hacer frente a las emergencias emergentes. Problemas, para que puedas distinguir y profundizar el análisis. También, se la ficha de análisis documental; herramienta que permite organizar de fuentes informativas, enfocada y asociada a la estructuración de los documentos para desarrollar una investigación de análisis cualitativo (Bernal, 2006, p. 57). Para finalizar, emplearon el registro anecdótico; esta herramienta se diseña en base a una estructura numeraria de guías. De esta forma este instrumento se puede emplear para analizar la calidad de servicio que ofrece Sedapal a la habilitación Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' de Puente Piedra.

Tabla 2

Propósitos de la aplicación de instrumentos y técnicas

Técnicas	Instrumentos	Propósitos
Entrevista	Guía de entrevista	Recoger datos, apreciaciones de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brindan Sedapal
Análisis documental	Ficha de registro documental	Agrupar informes, normativa, artículos de crítica de profesionales en la materia, artículos científicos de elevado costo académico del asunto de análisis con el propósito de triangular y contrastar la información de las entrevistas.
Observación	Registro anecdótico	Recopilar la data obtenida examinando ciertos procedimientos, falencias en el proceso, así como reforzar y contrastar la información con nuestras guías obtenidas

Nota: Proceso de las técnicas e instrumentos (2021)

3.6. Procedimiento

Después de haber determinado y establecido el soporte metodológico, se procedió a enumerar los pasos que se siguieron en el desarrollo y recojo de información, análisis de datos: Se solicitó la autorización conveniente al presidente de la habilitación estudiada. Se estableció a los participantes uno de la empresa servidora de los servicios de agua potable y alcantarillado Sedapal y 2 personas pertenecientes al área de estudio, se organizó con los participantes los horarios de las entrevistas. La información recogida fue por medio de una entrevista virtual, donde se registró y tomo anotaciones de lo manifestado. Se procedió a procesar los datos obtenidos mediante métodos empíricos.

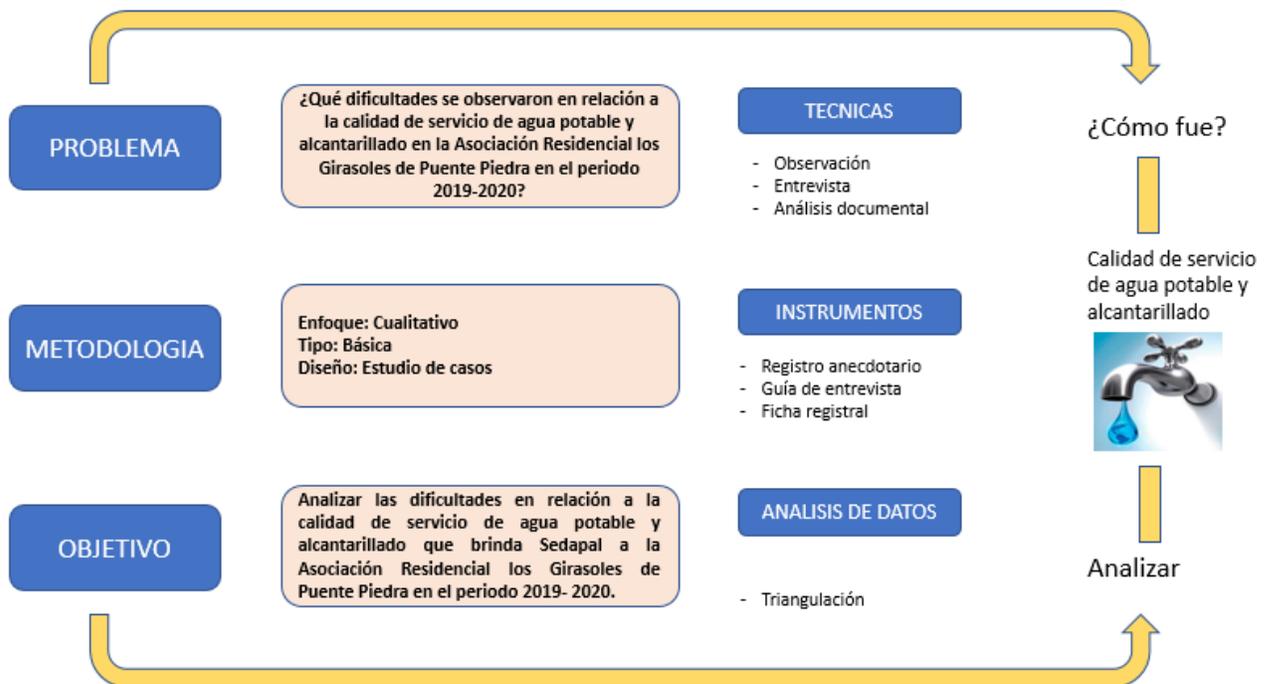


Figura 1. Mapeamiento de la investigación (2021)

3.7. Rigor científico

La investigación cumplió un rigor científico sustentado en el criterio de la calidad y credibilidad de los desarrollado, este se cimentó con la capacidad del investigador, pues, el proceso se ejecutó cada etapa de forma metódica, adecuado basada en teorías, aportes de elevado costo académico, se interpretó con hondura pruebas

conseguidas producto del extendido estudio documental con el propósito de generar conciencia reflexiva para aspirar comprender, dilucidar e informar la verdad del proceso de contratación.

Confiabilidad, se siguió una ruta e hizo apunte de todo el procedimiento del desarrollo del estudio, donde se registró un fenómeno observable y se documentó a través de trabajos previos, informes, lo cual propicio el tema de estudio, se examinó los datos de manera profunda y se llegó a una conclusión similar al de otra entidad revisada. Así mismo, a lo largo de la investigación, se desarrolla permanentemente un proceso de reflexión sobre los temas de investigación, potenciando la posición metodológica de la reflexión a través del carácter reflexivo y reconstructivo de las herramientas utilizadas (entrevistas biográficas narrativas, orientación de observación e indagación y encuestas por cuestionario), sobre el tema del estudio.

Dependencia; Este criterio significa el nivel de consistencia o estabilidad de los resultados y hallazgos de la investigación.

Transferibilidad; considerando la sociabilidad y complejidad de los fenómenos estudiados, los resultados no son transferibles ni aplicables a otros orígenes y / o campos de acción, este es nuestro estándar completamente correcto. En cualquier caso, se puede utilizar como referencia para generar herramientas e investigar la transferencia de fase en otra situación y / o contexto, dependiendo de las condiciones o fortaleza del método en cuanto a la similitud del proceso de desarrollo, de quien investiga y desea producir esa transferencia. (Fernández, 2006). En el estudio cualitativo los lectores son quienes establecen si se logran trasladar las evidencias a un escenario disímil, el grado de este es función directa de la similitud entre los contextos donde se efectúa el estudio.

Validez externa; descripción detallada de los acontecimientos, como cantidad aceptable de observaciones de indagación y revisión de investigaciones.

3.8. Método de análisis de datos

El análisis de información cualitativa es un método a través el cual se sacan interpretaciones subjetivas de datos no heterogéneas que no son referidos de manera cuantificable. En el estudio el proceso permitió que la información recogida a través de las entrevistas, observación y el análisis documental se pueda triangular, con el objeto de compendiar a través de codificación, analizar información de forma literal, datos que se han presentados en figuras (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 418).

3.9. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló con la normativa APA, en la que se reconocen los aportes de distintas fuentes de información, lo que permite construir una secuencia en las citas de cada capítulo del trabajo, para no caer en plagios, lo que nos permite ampliar una vista panorámica de los estudiantes y lectores sobre temas de investigación. Respecto a los participantes en el aporte de información, se seleccionaron según la representatividad de cercanía con la habilitación y una persona en presentación de entidad prestadora de servicios, el cual se ha protegido la identidad de estos, empleando de esa forma códigos. La investigación no solo es un acto técnico si no un acto donde se actuó con objetividad, es por ello que los resultados expresan veracidad de la data procesada, actuando siempre con ética y valores, permitiendo respetar la esencia del contenido y referenciando toda base teórica.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La recopilación de los datos se realizó vía zoom, para lo cual se contó con la autorización del representante de la habilitación, que facilitó la participación de un poblador, así mismo se recurrió a un personal que laboraba en Sedapal para solicitar su participación. Al inicio de la investigación hubo dificultades para realizar las entrevistas personales, debido a esta crisis sanitaria por la Covid-19 que estamos atravesando, ante lo cual se consideró la posibilidad de realizar las entrevistas haciendo uso de las plataformas virtuales como el zoom y google meet, considerando que las personas entrevistadas de la habilitación de la Ampliación del Asentamiento Humano Belén y el personal de Sedapal trabajan remotamente. Para evitar las desviaciones de las respuestas, se les informó el motivo de la investigación, la utilidad de la entrevista semiestructurada para la investigación y se precisaron los conceptos de las categorías, lo cual permitió acotar y reducir el riesgo de sesgos en las respuestas. Para la entrevista se empleó la grabación.

Del mismo modo se llevó a cabo el análisis cualitativo de resultados, análisis recóndito en la interpretación del aporte de participantes, quienes fueron 3 participantes de la investigación los cuales 1 es un funcionario de Sedapal y 2 son personas que habitan en la Habilitación del estudio; se ejecutó un análisis documental normativo que se cimentó en lo señalado en la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, modificada por el D. L. N° 1240, el cual estableció medidas orientadas al incremento de la cobertura y al aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional, promoviendo el desarrollo, la protección ambiental y la inclusión social; y finalmente un análisis observacional, asociado al trabajo de campo, a la actividad diaria correspondiente al acceso de agua potable y alcantarillado. Los datos obtenidos por diferentes técnicas investigativas se utilizó el método de triangulación para un mejor análisis contrastatorio, objetivo, profundo e interpretativo en base a los objetivos planteado en el estudio.

4.1. Análisis de la entrevista semiestructurada

Respecto al objetivo específico 1: Analizar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020. En la guía de entrevista se formularon cinco preguntas en relación a los indicadores de la primera subcategoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres participantes, triangulando las coincidencias y diferencias.

1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que el servicio de agua potable no ha cubierto sus necesidades de abastecimiento, porque en su habilitación la presión del agua potable es mínima y eso no permite que este servicio llegue a sus viviendas; las dificultades que presentaron fue recurrir a traer el agua de pozo, el cual no es recomendable para el consumo humano; así mismo el entrevistado E1 indicó que Sedapal cubre el agua solo con el 80% debido que existe una obra en ejecución del Ramal Norte que aún no se culmina, que irá desde el Río Chillón hasta Ancón, es por ello que no se puede brindar el servicio de Agua Potable al 100%; también mencionó que Sedapal, mediante su plan generalizado al 2024, está priorizando realizar grandes inversiones que asciende a más de 15 mil millones de soles para proyectos de saneamiento que colaboran con el cierre de brecha al acceso del agua potable; así mismo el Gerente General de Sedapal Ramón Huapaya Raygada, enfatizó en Expo Agua 2020 que como Empresa de agua, su gran reto es lograr el abastecimiento de agua durante la temporada de estiaje de mayo a diciembre anualmente y hacerles acceder a la cantidad de población de Lima y Callao que ya cuenta con la prestación de agua y alcantarillado; entonces recomienda que las autoridades de Sedapal estén pendientes del avance de la obra para que puedan tener un servicio óptimo los usuarios.

2. En su opinión ¿Considera Ud. qué se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que no se cumple con el horario de abastecimiento de agua potable, pues de 21 lotes, son 10 viviendas que no tienen el servicio en su domicilio y los otros 11 tienen un servicio restringido en invierno pero en verano ninguno tiene disponibilidad al agua potable, de la misma forma el entrevistado E1 manifestó que no se cumplió con el acceso de las 24 horas, porque aún no entra en funcionamiento del Ramal Norte, las dificultades encontradas ha sido la carencia del agua y tener que recurrir a traer el agua desde el pilón para con manguera, el cual toma tiempo para ello, así mismo cuando abren el caño sale aire y eso ocasionó un problema al momento de la facturación porque refleja un monto de consumo que no se ha realizado, se sugiere que las autoridades de Sedapal puedan supervisar el avance de las obras generales que están realizando, y que se preocupen por brindar un buen servicio a los clientes.

3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?

Los entrevistados coinciden que no existe una presión adecuada, porque son 10 lotes que no tienen el servicio durante toda época del año y los 11 restantes que tienen acceso durante el invierno es solo con poca presión y en verano carecen totalmente del servicio; debido que aún no están culminadas las obras generales cercanas y con la sobrepoblación no es posible el abastecimiento, las dificultades que presentan es ser usuarios y no tener acceso al servicio, esto conlleva que recurran a traer de otra fuente agua que no es recomendable para el consumo de las personas y esto pueda repercutir en un futuro con la misma población y sobre todo en los niños.

4. En su opinión ¿Se considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?

Los entrevistados manifestaron que el agua que abastece Sedapal tiene características normales porque es un agua tratada proveniente del Río Chillón, no hay evidencia de colores turbios o con un olor inapropiado; caso contrario es óptima para el consumo de las personas.

5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que las redes de alcantarillado están trabajando a full debido el incremento de población, por eso no en todos los lugares realizan el mantenimiento, pero en la zona no existe dificultad caso contrario están satisfechos porque no han tenido atoros en su red, también en la zona existe una buena pendiente que permite el desplazamiento de flujo sin inconvenientes para la descarga de los residuos sólidos; así mismo se sugiere que se esté al tanto del avance del estudio del aliviadero para no tener aniegos en el futuro.

Respecto al objetivo específico 2: Analizar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020. En la guía de entrevista se formuló una pregunta en relación a los indicadores de la segunda sub-categoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres participantes, triangulando las coincidencias y diferencias.

6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a los clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que en algunas oficinas tienen suficiencia para comprender al usuario, por el contrario otras oficinas no son corteses, responden cortantes y no te guían como debe ser, mientras el entrevistado E1 indicó que el personal que labora en el centro de Servicio Comas, si da buena atención a los clientes, la gran mayoría son corteses y brindan información sobre el estado de sus trámites e indican si su expediente cuenta con la información necesaria, de no ser así solicitan lo que falta para para ser revisados de manera apropiada porque es su labor, los entrevistados de la población sugieren que las personas que atienden deben estar

capacitadas para que brinden un buen trato a los clientes y orientar para que se realice correctamente los tramites y salir satisfechos.

Respecto al objetivo específico 3: Analizar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

En la guía de entrevista se formularon dos preguntas en relación a los indicadores de la tercera sub-categoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres participantes, triangulando las coincidencias y diferencias.

7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que les indican la fecha de visita, pero no se puede precisar el horario que irán debido que tienen que cumplir con una serie de visitas en distintos lugares que no son cercanos, así mismo los entrevistados E2 y E3 indican que no siempre se cumple con la programación por ello sugieren que de no asistir deben reprogramar una nueva visita y comunicar al número telefónico que se proporciona.

8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que no se ha solucionado la ausencia de agua potable en los lotes de la parte alta debido que la red que los abastece no tienen mucha presión, mientras el entrevistado E1 indicó que no se ha podido solucionar los inconvenientes con los lotes que están en la parte alta de la habilitación porque no se encuentra en una zona adecuada, sus viviendas se encuentran cotas de terreno más arriba que el reservorio; los problemas presentados es que no pueden hacer el consumo de agua potable y esto podría repercutir en su salud; por ello se sugiere que sean incluidos en una obra de mejoramiento así mismo indicaron que existe un proyecto del Ramal Norte que permitirá abastecer al 100 % a los usuarios.

Respecto al objetivo específico 4: Analizar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020. En la guía de entrevista se formularon dos preguntas en relación a los indicadores de la segunda sub-categoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres participantes, triangulando las coincidencias y diferencias.

9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

El entrevistado E1 manifiesta que el servicio es bueno porque siempre están prestos a brindar información del desarrollo de las actividades de saneamiento; mientras los entrevistados E2 y E3 manifestaron que no es buena porque no brindan una información real, quedan en atendente pero no siempre es así, por otro lado cuando realizaron una visita lo hicieron en horarios donde no hay agua en la zona y quedan en retornar pero ya no lo han realizado, se sugiere que los colaboradores sean más empáticos con el usuario y atiendan las solicitudes presentadas.

10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que el horario de solo 2 veces a la semana, los días martes y jueves de 8:30am a 12:00pm no es conveniente porque acuden varios clientes y esto impide que se pueda atender con todas las solicitudes que presentan los usuarios, se recomienda incrementar los días de atención, siendo ese un horario apropiado y se obtenga la satisfacción del cliente.

Respecto al objetivo específico 5: Analizar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

En la guía de entrevista se formularon dos preguntas en relación a los indicadores de la segunda sub-categoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres participantes, triangulando las coincidencias y diferencias.

11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Los entrevistados manifestaron que las instalaciones de Sedapal si son ambientes agradables y limpios para la comodidad del usuario, también cuenta con todos los equipos para el desarrollo de las actividades y el personal se traslada al lugar de trabajo en vehículos modernos; así mismo se sugiere que debe existir un mapa de ubicación al ingreso, donde estén indicadas las oficinas en general así nos permita llegar sin demoras.

Respecto al objetivo general: Analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

En la guía de entrevista se formuló una pregunta en relación a la categoría, en este punto se analizó la información brindada por los tres participantes, triangulando las coincidencias y diferencias.

Los entrevistados manifestaron que los clientes no se sienten satisfechos porque la entidad no está cubriendo sus expectativas debido que carecen del servicio de agua potable, en alcantarillado si están satisfechos, así mismo indican que esto no se está logrando debido que aún está en ejecución el Ramal Norte pero a pesar de ello dentro de las capacidades de abastecimiento lo están realizando con agua tratada, se sugiere que debido a la ausencia del servicio del agua potable se priorice la culminación de los trabajos del Ramal Norte, también si esta obra está tardando se les haga llegar una cisterna agua para cubrir sus necesidades.

En relación a la Fiabilidad; los participantes explicaron que el servicio de agua potable no ha cubierto las necesidades de la población, no se cumple con el horario de abastecimiento de agua potable porque no existe una presión adecuada por eso no les permite tener el acceso, así mismo en referencia al servicio de alcantarillado no existe dificultad, se encuentran satisfechos, sus terrenos cuentan con bastante pendiente y no han tenido atoros, finalmente recomiendan que las autoridades de

Sedapal estén pendientes del avance de la obra del Ramal Norte para que puedan tener un servicio óptimo sus usuarios.

En concordancia a la Capacidad de respuesta; los participantes explicaron que algunos colaboradores de Sedapal tienen suficiencia para comprender al cliente, en cambio otros no son corteses, responden cortantes y no te guían como debería ser.

En concordancia a la Seguridad; los participantes explicaron que los colaboradores que laboran en Sedapal indican la fecha de visita pero no siempre se cumple con la programación por ello se sugiere que deben comunicar que se está reprogramando, porque se proporciona un número telefónico, así mismo no se ha solucionado la ausencia de agua potable en los lotes de la parte alta debido que la red que los abastece no tienen mucha presión, por ello se sugiere que sean incluidos en una obra de mejoramiento.

En concordancia a la Empatía; los participantes explicaron que los colaboradores de Sedapal deben tener la predisposición de brindar una información real del horario de visitas que realizarán al cliente que presenta inconvenientes así mismo mencionan que el horario de atención en las oficinas de Sedapal Norte no debería ser solo 2 veces a la semana porque no cubre con la atención de las solicitudes que presentan los usuarios sobre las dificultades en sus conexiones domiciliarias.

En concordancia a los Elementos Tangibles; los participantes explicaron que en las instalaciones de Sedapal tienen ambientes agradables y limpios para la comodidad del usuario, de esa misma manera trabajan con equipos modernos para el desarrollo de las actividades y el personal se traslada al lugar de trabajo en vehículos modernos.

4.2. Análisis documental

El tema de revestimiento del acceso de agua potable y alcantarillado, se manifiesta con respecto a la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, modificada por el Decreto Legislativo N° 1240, el cual estableció medidas orientadas al incremento de la cobertura y al aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional, promoviendo el desarrollo, la protección ambiental y la inclusión social; y finalmente un análisis observacional, asociado al trabajo de campo, a la actividad diaria correspondiente al

acceso de agua potable y alcantarillado, el cual en la actualidad estamos careciendo de este cumplimiento debido que existe una parte del país que aún no cuenta con la cobertura de abastecimiento de este servicio tan fundamental para los habitantes.

En el Perú la normativa que rige la Gestión de Prestación de Servicios de Saneamiento en el año 2016 entró en vigencia el D. L. N°1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión de Prestación de Servicios de Saneamiento, lo cual estableció normas para regular la prestación de servicios de saneamiento en áreas urbanas y rurales de todo el país, formulando así medidas para lograr un acceso de alta calidad, gestión eficiente y sostenible de las empresas prestadoras de servicio de saneamiento, así mismo todavía está en proceso de aplicar esta Ley en las zonas rurales que va permitir mejorar la calidad de vida de la población y reducir las enfermedades que ocasionan la falta del Servicios de Redes de Agua Potable y Alcantarillado.

4.3. Análisis observacional

En concordancia a la Fiabilidad; la habilitación carece del servicio de agua potable, esto se ha suscitado debido que ejecutaron obras pero no tuvieron en cuenta que la habilitación se encontraba cotas de nivel superiores al reservorio, así mismo en ese sector ya por la sobrepoblación no puede brindar acceso al 100%, sino tiene restricción de horarios, lo que se debe realizar es que la población sea incluida en esa obra de mejoramiento que pertenece al Ramal Norte que podrá permitir el abastecimiento a todo el cono norte y puedan gozar este servicio fundamental, debido que el agua potable es un agua tratada óptima para el consumo humano, más no el agua de pozo que tienen que recurrir por la falta de acceso, con referencia al servicio de alcantarillado no existe dificultad, porque su terreno cuenta con bastante pendiente; así mismo se debe prever el avance del estudio de un aliviadero paralelo a las redes existentes de alcantarillado, eso evitaría aniegos en el futuro.

En concordancia a la Capacidad de respuesta; los usuarios que recurren a realizar sus trámites en Sedapal Norte no se sienten conformes con la atención debido que solo en algunas oficinas tienen la suficiencia para poder entender y atender al usuario, entonces lo que debe considerar los representantes de Sedapal es capacitar

a su personal para que brinde un buen trato debido que su misión es tener clientes satisfechos.

En concordancia a la Seguridad; los clientes no tienen la seguridad de la información que brindan los colaboradores de Sedapal debido que no son puntuales informando sobre la visita a realizar, así mismo como no solucionaron sus problemas presentados y dicen que retornarán, pero no sucede; se sienten abandonados con su problema.

En concordancia a la Empatía; el servicio que debe brindar las oficinas de Sedapal Norte deben ser accesibles para los usuarios, solo 2 días de atención no permite el desarrollo de soluciones presentadas por los usuarios o también es dificultoso al mismo usuario ir un jueves, no ser atendido y tener que retornar hasta el día martes, por eso se debería considerar la atención de lunes a viernes de 8am a 12pm de esa manera se cubra con la atención de las solicitudes que presentan los usuarios sobre las dificultades en sus conexiones domiciliarias.

En concordancia a los Elementos Tangibles; en las oficinas de Sedapal tienen ambientes apropiados para el usuario; así mismo para el desarrollo de sus actividades hacen contratos con concesionarias por un periodo de trabajo el cual uno de sus requisitos es tener equipos y vehículos modernos para el desarrollo de las actividades y el personal este bien implementado.

4.4. Análisis e interpretación de las categorías emergentes

Luego de realizar la distinción de información observacional, documental y complementado con los aportes brindados por los participantes se sintetizó que la falta de competencias del colaborador asociado a la atención del servicio son las categorías emergentes del estudio.

Ejecución de obra

En las entrevistas, los participantes explicaron que existe una obra aledaña el cual sugieren ser incluidos para poder abastecerse del servicio y ya no recurrir nuevamente al agua de pozo, esta obra es perteneciente a la ejecución de obra del Ramal Norte. En tal sentido, Vallejo (2007) indicó que la ejecución de una obra civil es aquella actividad que se relaciona con el desarrollo de infraestructuras para la población,

que contribuyen a la organización y aprovechamiento del territorio. Estamos hablando de la construcción de calles, puentes o autopistas, saneamiento, electricidad; siendo estos esenciales para la sociedad. Por lo tanto, este tipo de ejecución de estructuras debe ser beneficiosa para la población y considerarse un bien social.

Suficiencia de atención

En las entrevistas, los participantes explicaron que dentro de la atención del servidor hacia el cliente no es apropiada porque no te orientan apropiadamente para resolver los problemas que presentan.

En tal sentido, Pérez y Gardey (2014), indicó que la suficiencia se entiende como el resultado de haber satisfecho una serie de requisitos para la solución de un problema o para la ejecución de un determinado proceso. Actuar con suficiencia significa estar a la altura de las circunstancias para responder las solicitudes de los usuarios.

4.5. Discusiones de resultados

Se evidenció que los resultados que mostraron la insatisfacción sobre la calidad de servicio por la falta de abastecimiento del agua potable, debido que las redes existentes del agua potable no tienen la capacidad de cubrir sus necesidades, pues se requieren de contar con obras generales que se realizarán en el Ramal Norte; solamente se sienten conformes con el servicio de alcantarillado porque si funciona de manera normal, entonces podemos decir que no se está cumpliendo la cobertura del acceso de agua potable y alcantarillado, con respecto a la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, esta Ley estableció las medidas dirigidas al incremento de la cobertura y al aseguramiento de la calidad y la sostenibilidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional, promoviendo el desarrollo, la protección ambiental y la inclusión social; los clientes no se sienten satisfechos porque la entidad no está cubriendo sus expectativas debido que carecen del servicio de agua potable de 21 lotes, son 11 que cuentan con agua durante el invierno y en verano carecen totalmente y los 10 restantes no tienen agua en ninguna época del año; por el contrario en alcantarillado si están satisfechos, así mismo indican

que esto no se está logrando debido que aún está en ejecución el Ramal Norte pero a pesar de ello dentro de las capacidades de abastecimiento lo están realizando con agua tratada.

Igualmente, la información obtenida concuerda con Tito, Quispe, Contreras, Casani, Huayhua y Zegarra (2020), quien resaltó que debido al crecimiento poblacional, la entidad debe establecer políticas sectoriales para mejorar el servicio de agua potable y de esta manera brindar un mejor servicio a los usuarios. El agua potable que abastece a los pobladores del distrito de Juliaca, urbanización Jorge Chávez, no es adecuado para el consumo humano ya que posee color, olor y un sabor no agradable, según señala la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. Sin embargo, Gutiérrez (2016), resalta que lo principal es comprender la calidad de la asistencia del servicio básico y la correlación en referencia al gusto del cliente dentro del distrito de Juanjuí, de la Provincia Mariscal Cáceres en el periodo 2016. La ausencia de la calidad está determinada por la interrelación entre productos, usuarios y servicios; se debe incrementar el personal técnico y operativo para destinar mayor inversión en infraestructura, vehículos y equipos, mejorando así la calidad del servicio con el fin de satisfacer a los usuarios, debido que el pilar es la investigación institucional y la comprensión de las necesidades del cliente para mejorar los servicios mediante la mejora continua y la observación estadística de los resultados del proceso y el uso del producto, sustentó Torres.

En este sentido es importante resaltar que la calidad de servicio, define que la percepción del cliente sobre la correspondencia entre desempeño y expectativas (relacionada con el conjunto de elementos secundarios del servicio principal) es lo que indica Larrea (1991). También tenemos según Kotler (2001) que manifestó que la calidad de servicio es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un servicio con las expectativas del consumidor.

En referencia al objetivo específico 1, el servicio de agua potable no ha cubierto las necesidades de la población, no se cumple con el horario de abastecimiento de agua potable porque no existe una presión adecuada por eso no les permite tener el acceso, esto se ha suscitado debido que ejecutaron obras pero no tuvieron en cuenta que la habilitación se encontraba cotas de nivel superiores al reservorio, lo que se

debe realizar es que la población sea incluida en esa obra de mejoramiento que pertenece al Ramal Norte que podrá permitir el abastecimiento a todo el cono norte y puedan gozar este servicio fundamental, debido que el agua potable es un agua tratada óptima para el consumo humano, más no el agua de pozo que tienen que recurrir por la falta de acceso, con referencia al servicio de alcantarillado no existe dificultad, porque su terreno cuenta con bastante pendiente; así mismo se debe prever el avance del estudio de un aliviadero paralelo a las redes existentes de alcantarillado, eso evitaría aniegos en el futuro.

De la misma manera, la información obtenida concuerda Sharmin, Yanez-Pagans, Arias-Granada y Joshep (2020) they argued that the lower-class populations in the government in Dhaka, Bangladesh are characterized by not having a drinking water and proper sanitation system, because they access through informal ditches, therefore they raised profiles so that access to these is no longer limited. services so that it is not difficult to prioritize jobs in a more secure way; In this way, they concluded that access is high but is subject to quality of service problems that are related to security, confidentiality and responsibility.

En este sentido es importante resaltar que Prieto (2010) indica que la fiabilidad, define el equilibrio en cuanto al procedimiento de medición es repetitivo. Esta falta de precisión traería como resultado indeseable el coste del producto. Respecto a la capacidad de respuesta, se entiende como la capacidad de iniciar sesión y proporcionar servicios rápidamente, mientras que los usuarios siempre lo necesitan. Como resultado, los usuarios quieren ser atendidos sin esperar, siguiendo los comportamientos recomendados ayudando a sus clientes y brindando un servicio más rápido.

En referencia al objetivo específico 2; los participantes explicaron que algunos colaboradores de Sedapal tienen suficiencia para comprender al cliente, en cambio otros no son corteses, responden cortantes y no te guían como debería ser, entonces no se está brindando una atención de calidad al cliente por ello se sugiere a los representantes de Sedapal que deben capacitar a sus colaboradores para que brinden un buen trato a los clientes y orientarles correctamente en sus trámites como corresponde porque ese es un objetivo de un funcionario público.

De la misma manera, la información obtenida concuerda con Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) sostuvieron en evaluar la características del servicio de las empresas de agua potable en el estado de Jipijapa para determinar las necesidades del cliente y brindar mejores opciones de satisfacción; así poder evaluar la calidad mencionada por los usuarios a través de la técnica SERVQUAL mediante un cuestionario. Concluyeron que los factores resaltantes en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la organización de agua potable del cantón de Jipijapa fueron, buena predisposición y presencia, respuesta inmediata, trato especializado, cumplimiento en el tiempo de espera y respuesta instantánea a las objeciones y reclamos, también contaron con instalaciones cómodas.

En este sentido es importante resaltar que la capacidad de respuesta se entiende como la capacidad de iniciar sesión y proporcionar servicios rápidamente, mientras que los usuarios siempre lo necesitan. Como resultado, los usuarios quieren ser atendidos sin esperar, siguiendo los comportamientos recomendados para ayudar a sus clientes y brindar un servicio más rápido. Parte de esta definición es el cumplimiento de las promesas hechas a tiempo y la facilidad para atraer clientes al equipo: consultarse entre sí y calificar para lograrlas. De esa manera las empresas que brindan respuesta rápida tienden a ser competidores superiores reconocidos por su habilidad e ingenio para obtener la capacidad de aprender de sus errores (Nonaka y Takeuchi, 1995; Jansen et al., 2005).

En referencia al objetivo específico 3; los participantes explicaron que los colaboradores que laboran en Sedapal indican la fecha de visita pero no siempre se cumple con la programación, lo que más les preocupa es no ser atendidos y eso perjudique a la disposición de servicio que deberían tener sus familiares por ello se sugiere que deben comunicar que se está reprogramando una nueva visita y no dejarlos abandonados.

De la misma manera Larrañaga (2017) en su investigación manifestó que se estableciera un enlace entre la administración de gestión y la calidad asistencial en Sedapal - Comas 2016 a partir de la perspectiva de los colaboradores, pues concluyó que se debe establecer un vínculo entre la dirección de gestión de Sedapal-Comas 2016 y la naturaleza de la asistencia es una solicitud inmediata de los empleados.

En este sentido Barry (1991) menciona que la seguridad se entiende como la capacidad de las personas, los Estados o las sociedades de liberarse de las amenazas y de mantener independencia en lo que se refiere a su identidad y a su integración funcional frente a las fuerzas de cambio considerables.

En referencia al objetivo específico 4; los participantes explicaron que los colaboradores de Sedapal deben tener la predisposición de brindar una información real del horario de visitas que realizarán al cliente que presenta inconvenientes así mismo mencionan que el horario de atención en las oficinas de Sedapal Norte no debería ser solo 2 veces a la semana porque no cubre con la atención de las solicitudes que presentan los usuarios sobre las dificultades en sus conexiones domiciliarias.

De la misma manera, la información obtenida concuerda con Arredondo y Gómez (2017) en su investigación de EPMAPA-SD, en Santo Domingo, Ecuador; sostuvieron que se debe implementar procesos continuos y sostenidos para medir la satisfacción de sus clientes; por último, se compare con sus pares y tome las acciones necesarias para que la Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos en EPMAPA-SD sea una realidad para que identifique las causas iniciales que propiciaron las respuestas conseguidas en este estudio y consecutivamente tome las decisiones apropiadas para superarlas. El Modelo que emplearon fue SERVQUAL, del cual sus resultados se desprende que los niveles totales de satisfacción de los consumidores de sus servicios de asistencia de agua potable y saneamiento son relativamente bajos, la insatisfacción son alarmantemente altos.

En este sentido es importante resaltar que López, Filippetti y Richau (2014), describe sobre la empatía suele recurrirse a frases como ponerse en el lugar de los demás, con la finalidad de discernir o percibir lo que el otro siente en una determinada ocasión. La visión científica se trata de un campo conceptual en construcción y discusión, donde se han realizado algunos intentos de integración, se puede decir que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como semejante, esta habilidad resulta indispensable para los seres humanos, teniendo en cuenta que toda nuestra vida transcurre en contextos sociales complejos.

En referencia al objetivo específico 5; los participantes explicaron que en las instalaciones de Sedapal tienen ambientes agradables y limpios para la comodidad del usuario, de esa misma manera trabajan con equipos modernos para el desarrollo de las actividades y el personal del Centro de servicio Comas como ingenieros, técnicos y operarios se trasladan al lugar de trabajo en vehículos modernos.

De la misma manera, la información obtenida concuerda con Torres (2018), sobre que la calidad está determinada por la interrelación entre productos, usuarios y servicios; se debe incrementar el personal técnico y operativo para destinar mayor inversión en infraestructura, vehículos y equipos, mejorando así la calidad del servicio con el fin de satisfacer a los usuarios, debido que el pilar es la investigación institucional y la comprensión de las necesidades del cliente para mejorar los servicios mediante la mejora continua y la observación estadística de los resultados del proceso y el uso del producto. Las organizaciones deben asegurar que el desempeño del servicio sea superior a las expectativas del usuario.

En este sentido es importante resaltar que los elementos tangibles, Westreicher (2020) lo define en referencia a la percepción del cliente sobre la correa Tangible es un adjetivo utilizado para hacer referencia a todo lo que puede sentir con el tacto u otro sentido. Tangible es todo aquello material, su existencia está evidenciada a través de los sentidos, aunque particularmente en la definición de este concepto se hace especial énfasis en el tacto. Igualmente, puede entenderse como tangible a todo aquello que puede ser notado con precisión, aunque no tenga un cuerpo.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al análisis del objetivo general, se analizaron las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzana P' y Q' en el periodo 2019-2020, como resultado fue que dicha Institución no cubre las expectativas de los moradores de la Ampliación del A. H. Belén del Distrito de Puente Piedra, porque presentaron una gran deficiencia con la asistencia del abastecimiento de agua potable, de los 21 lotes de la habilitación son 11 lotes que cuentan con servicio durante el invierno en horario restringido, en verano no cuentan con el servicio de agua potable y los 10 lotes restantes carecen durante todo el año del abastecimiento de agua potable; no obstante con el servicio de alcantarillado no presentan inconvenientes tienen un servicio continuamente normal y se encuentran satisfechos; este problema se generó debido que la ejecución de su obra se realizó no teniendo en cuenta los niveles de terreno de la habilitación que se encuentran al mismo nivel que el reservorio que abastece a la zona; así mismo existen varias ampliaciones aledañas el cual para abastecer no hay muchas presión y les han otorgado un servicio restringido. Se hace necesario que toda institución pública cuente con las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad a sus clientes y como consecuencia este perciba que sus autoridades están brindando un mejor servicio.

2. De acuerdo al análisis del objetivo específico 1, se analizaron las dificultades en relación a la fiabilidad, como resultado fue que la habilitación ha carecido del servicio de agua potable, debido que no cuentan en la zona con una presión adecuada, es por ello que han recurrido a traer el agua desde el pilón con manguera, esto se ha suscitado debido este problema se generó debido que la ejecución de su obra se realizó no teniendo en cuenta los niveles de terreno de la habilitación que se encuentran al mismo nivel que el reservorio que abastece a la zona; así mismo existen varias ampliaciones aledañas que no cuentan con la presión suficiente y les han otorgado un servicio restringido, para los 11 lotes que tienen servicio durante el invierno no presentan inconvenientes con las características del agua, porque es un agua tratada

3. De acuerdo al análisis del objetivo específico 2, se analizaron las dificultades en relación a la capacidad de respuesta, como resultado se obtuvo que las dificultades encontradas han sido que algunos colaboradores de Sedapal tienen suficiencia para comprender al cliente, en cambio otros no son corteses y no guían apropiadamente al cliente; por el cual esto se puede propiciar debido a la sobrecarga laboral y la falta de interrelaciones personales que tienen los colaboradores, debido que algunos profesionales de atención reflejan una falta de sensibilidad hacia los usuarios.

4. De acuerdo al análisis del objetivo específico 3, se analizaron las dificultades en relación a la seguridad, el resultado fue que no brindan información oportuna los colaboradores que laboran en Sedapal a los clientes para solucionar sus problemas, debido que indican la fecha de visita pero no siempre se cumple con la programación, por eso se han sentido olvidados.

5. De acuerdo al análisis del objetivo específico 4, se analizaron las dificultades en relación a la empatía, el resultado fue que los colaboradores de Sedapal no han tenido la predisposición de brindar una atención personalizada al cliente debido que solo atienden 2 veces a la semana; este horario de atención en las oficinas de Sedapal Norte no cubre con la atención de las solicitudes que presentan los usuarios sobre las dificultades en sus conexiones domiciliarias.

6. De acuerdo al análisis del objetivo específico 5, el resultado fue que los elementos tangibles, no presentan dificultades por el contrario mencionan que las instalaciones de Sedapal tienen ambientes agradables y limpios para la comodidad del usuario, de esa misma manera han observado que cuentan con la indumentaria de equipos y vehículos modernos para el desarrollo de las actividades.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a los directivos de Sedapal Norte que debido a la ausencia del servicio del agua potable en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzana P' y Q' del Distrito de Puente Piedra; el área encargada de Inversión Pública debe realizar el seguimiento continuo de las obras tanto en proyecto y las que se encuentran en ejecución, de esa manera den prioridad a la culminación de los trabajos del Ramal Norte, también si esta obra está tardando se les haga llegar una cisterna agua a los usuarios que pagan por el servicio y cubran sus necesidades básicas.

- 2.** Se recomienda a los directivos de Sedapal Norte, que deberían considerar a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén manzana P' y Q', ser incluidos dentro de la obra de mejoramiento que pertenece al Ramal Norte para que puedan lograr obtener el abastecimiento de este servicio fundamental, se sabe bien que el agua potable es un agua tratada para el consumo humano, más no el agua de pozo que tienen que recurrir por la falta de acceso, con referencia al servicio de alcantarillado sugieren que se prevea sobre el avance del estudio de un aliviadero paralelo a las redes existentes de alcantarillado, para evitar aniegos en el futuro.

- 3.** Se recomienda a los directivos de Sedapal Norte, implementar capacitaciones de coaching profesional para sus colaboradores donde se logre dar prioridad el desarrollo interpersonal hacia el cliente y se logre mejorar la falta de empatía, sensibilidad, buena atención, análisis y resolución de problemas.

- 4.** Se recomienda a los directivos de Sedapal Norte, implementar encuestas a los usuarios para que den a conocer las deficiencias que presenta el servicio que están realizando de la misma forma se sugiere que tengan reuniones frecuentes sobre el logro de las metas proyectadas y expedientes presentados, porque existen usuarios que no son atendidos en la fecha programada por el cual se debería comunicar vía telefónica sobre la reprogramación de las visitas domiciliarias.

5. Se recomienda a los directivos de Sedapal Norte, implementar capacitaciones a los los colaboradores para que tengan la predisposición de brindar una información real del horario de visitas que realizarán al cliente que presenta inconvenientes; así mismo se sugiere que el horario de atención en las oficinas de Sedapal Norte no debería ser solo 2 veces a la semana porque no cubre con la atención de las solicitudes que presentan los usuarios sobre las dificultades en sus conexiones domiciliarias, sino de lunes a viernes de 8:30am a 12:00pm.

6. Se recomienda a los directivos de Sedapal Norte, que sigan contando con instalaciones agradables y limpias para la comodidad del usuario como lo han realizado, de esa misma manera mantengan siempre sus equipos y vehículos modernos para el desarrollo de las actividades.

REFERENCIAS

- Abarca, A., Alpizar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*, p. 10.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, N°200.
- Arredondo y Gómez (2017). La calidad en los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor. *Innovar. Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 13-24.
- Banco Mundial (2017) Semana Mundial del Agua de Estocolmo, 2017 párr 3 y 7.
- Carrasco, W (2016). Estado del arte del agua y saneamiento rural en Colombia. *Revista de Ingeniería*, 2016, 46-53.
- Chica Ostaiza, C., Salgado Cepero, G., Román Vélez, V. y Valls Figueroa, W. (2017). *La calidad de servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Manta, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Recuperado de: <https://bit.ly/3jwCsld>
- Cronin, J. and Taylor, S. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131. <https://bit.ly/3ywz1kH>
- Decreto Legislativo 1280/2016, de 29 de diciembre del 2016, *del Diario Oficial El Peruano*, Perú, 29 de diciembre del 2016, núm. 20, pp. 608948-608967
- Deming, E. (1984). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos, Madrid.
- Gomes, R. (2003). Análisis de datos en la investigación. *En: Investigación social*. Buenos Aires: Lugar editorial S., 2003. 60 p.
- Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de San Martín.
Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2500>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.DE C.V.

- Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Jansen, J.J.P., Van den Bosch, F.A.J. and Volberda, H.W. (2006). Exploratory innovation, exploitative innovation, and performance: Effects of organizational antecedents and environmental moderators. *Management Science*, 52(11), 1661–1674
- Juran, Joseph M. (1990). *Jurán y el liderazgo para la Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Kaoru, I. (1988): ¿Qué es el control total de calidad?. La modalidad japonesa. Grupo Editorial Norma. Colombia.
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. (Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública), Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6422>
- Ley N° 30045/2013, de 18 de junio del 2013, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento. *Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A. - Editora Perú*, 18 de junio del 2013, núm 2, pp. 497328-497335
- López, R. (2015). La Calidad Total en la Empresa Moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67-81
- López, M. B., Filippetti, V. A. y Richaud, M. C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51. doi: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/apl32.1.2014.03/pdf>
- Márquez, O. y Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista mexicana de opinión pública*, 1(23), 41-59. <https://bit.ly/3yuokiv>
- Marín, L. (2007). La noción de paradigma. *Signo y Pensamiento*, 26, 34-45
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5, 14-37.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford: Oxford University Press.

- Norma Técnica 002/2021, de 21 de junio del 2021, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. *Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A.- Editora Perú, 23 de junio del 2021*, núm 2, pp. 1946526-1946593
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing*. 49 (Fall) 41-50. <https://bit.ly/3Ahtv64>
- Parasuraman, A., Zeithaml V., and Berry, L. (1988), "SERVQUAL: A Multi Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality," *Journal of Retailing*, 64(Spring) 12-W.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. y Berry L. (1991) *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ediciones Díaz De Santos S.A
- Reyes-Zavala, L. y Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. Polo de Conocimiento. Ciencias técnicas y aplicadas. Artículo de investigación, pp.570-591.
- Shaw, L. (2007). *El servicio al usuario: guía para mejorar la atención y la asistencia*. España: Ediciones Deusto.
- Soncco, Y. (2020). Valorización económica del efecto de la calidad del agua sobre la salud de los hogares. *Revista de Investigaciones*, 9(2). doi: <https://doi.org/10.26788/epg.v9i2.2106>
- Sharmin, S., Yanez-Pagans, M., Arias-Granada Y. y Joseph G. (2020). Water and sanitation in Dhaka slums: access, quality, and informality in service provision, *Water International*, 45:7-8, 791-811. doi: [10.1080/02508060.2020.1786878](https://doi.org/10.1080/02508060.2020.1786878)
- Tito, J., Quispe, R., Contreras, A., Casani, M., Huayhua, E. y Zegarra, J. (2020). Level of satisfaction with the drinking water service in the city of Juliaca, the case of the Jorge Chávez urbanization. Ñawparisun. *Revista de Investigación Científica*, 3(1), 93-102. doi: <https://doi.org/10.47190/nric.v3i1.131>
- Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la Satisfacción del usuario en el distrito de Morales-Provincia de San Martín- 2018*.

(Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública),
Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3s9yZgt>

Vallejo, F. (2007). Responsabilidad profesional en la construcción de obras. *Revista Derecho del Estado*, 20, 97-119

Westreicher, G. (2020). Gestión. *Economipedia.com* Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de la Matriz de categorización

Tabla 1

Matriz de categorización de la calidad de servicio

Categoría	Sub categoría	Indicadores	
C1	C.1.1	Fiabilidad	
		C.1.1.1 Brindar acceso de servicio	
		C.1.1.2 Acatar con el horario establecido de abastecimiento de agua potable	
		C.1.1.3 Brindar presión adecuada y que las características del agua sean normales	
	C.1.2	Capacidad de respuesta	C.1.1.4 Cumplir con el mantenimiento de redes de alcantarillado para la descarga de residuos sólidos.
			C.1.2.1 Sugerir con amabilidad los servicios a los clientes
	C.1.3	Seguridad	C.1.2.2 Tener cortesía para responder las solicitudes del cliente.
			C.1.3.1 Brindar a los usuarios información oportuna.
			C.1.3.2 Solucionar problemas
	C.1.4	Empatía	C.1.3.3 Establecer confianza
			C.1.4.1 Dar atención personalizada a los clientes.
			C.1.4.2 Amabilidad con los clientes.
	C.1.5	Elementos Tangibles	C.1.4.3 Brindar un horario de atención conveniente.
			C.1.5.1 Equipamiento y vehículos modernos.
			C.1.5.2 Contar con instalaciones visualmente agradable asociados con el servicio.

Nota: Teorías relacionadas a la Calidad de servicio (2021)

Anexo 2: Matriz de categorización

Título: Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, periodo 2019-2020

Autor: Vega Huamán, Katherine Melissa

Problema General	Objetivo General	Categoría		Tipo y Diseño de investigación		
Qué dificultades se observaron en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019-2020?	Analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020	Categoría: Calidad de servicios		Paradigma: Interpretativo Enfoque : Cualitativo Tipo : Básica Diseño : Estudio de caso Método : Inductivo		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Sub categorías	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	
PE1: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la fiabilidad en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado dentro del periodo 2019 - 2020? PE2: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado dentro del periodo 2019 - 2020? PE3: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la seguridad en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado dentro del periodo 2019 - 2020? PE4: ¿Qué dificultades se observaron en relación a la empatía en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado dentro del periodo 2019 - 2020? PE5: ¿Qué dificultades se observaron en relación a los elementos tangibles en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado dentro del periodo 2019 - 2020?	OE1: Analizar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz-P' y Q' en el periodo 2019-2020 OE2: Analizar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020 OE3: Analizar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019-2020 OE4: Analizar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019-2020 OE5: Analizar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020	Fiabilidad	-Brindar acceso de servicio -Acatar con el horario establecido de abastecimiento de agua potable -Brindar presión adecuada y que las características del agua sean normales -Cumplir con el mantenimiento de redes de alcantarillado para la descarga de residuos sólidos.	Entrevista	Guía de entrevista	
		Capacidad de respuesta	-Sugerir con amabilidad los servicios a los clientes -Tener cortesía para responder las solicitudes del cliente.	Análisis Documental	Ficha de registro documental	
		Seguridad	-Brindar a los usuarios información oportuna. -Solucionar problemas -Establecer confianza	Observación	Registro anecdótico	
		Empatía	-Dar atención personalizada a los clientes. -Amabilidad con los clientes.	Participantes		
		Elementos tangibles	-Brindar un horario de atención conveniente -Equipamiento y vehículos modernos. -Contar con instalaciones visualmente agradable	1. Funcionario d Sedapal (P1) 2. Dirigente del Asentamiento Humano Belén (P2) 3. Poblador (P3)		
				Resultados		
				Son las Siguietes: La categorización, la aplicación de intervenciones y el proceso de triangulación (3 etapas).		

Anexo 3: Guía de entrevista: Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, 2019-2020.



Apellidos y Nombres: _____ D.N.I. _____

Institución/Organización: _____

Lugar: _____ Tiempo: _____

Fecha: _____ Hora Inicio: _____ Hora de Terminó: _____

PREGUNTAS

1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?
2. En su opinión ¿Considera Ud. que se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?
3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?
4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?
5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a los clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?
7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para atención del usuario? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Anexo 4: Transcripción o degravación de las entrevistas

Entrevistado 1 (P1)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y Nombres: Roberto Eugenio Landa Montalvo D.N.I.: 07285236

Habilitación de estudio: Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz-P' y Q'

Cargo: Funcionario de Sedapal Norte

Plataforma: Zoom Fecha: 19/06/2021 Tiempo: 32:00 minutos

Hora Inicio: 10:28 am Hora de Terminó: 11:00 am

PREGUNTAS

1. En su opinión ¿Considera Ud. qué el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?

Sedapal cubre el agua con el 80% no es la totalidad, porque Puente Piedra se está abasteciendo de la planta de tratamiento del río Chillón, de esa manera mientras que no se culmine la ejecución del Ramal Norte que irá desde el Río Chillón hasta Ancón no se puede brindar el servicio de Agua Potable al 100%, las dificultades presentadas se da por la demora de la culminación de las obras generales; sugiero que se debe estar controlando el avance y poder acelerar la ejecución de la obra para el beneficio de los usuarios del cono norte.

2. En su opinión ¿Considera Ud. qué se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?

No se está cumpliendo las 24 horas como debería ser el acceso, porque aún no entra en funcionamiento el Ramal Norte, el cual ahí si tendrían las 24 horas el servicio, las dificultades observadas se basan en el servicio restringido que está en un promedio de 6 a 8 horas diarias.

3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?

No considero que la presión sea la adecuada, porque aún no están culminadas las obras generales cercanas y con la sobrepoblación esto no es posible, las dificultades están basadas en la falta de acceso del agua potable para los pobladores que esto conlleva que adquieran un servicio de agua no tratada.

4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?

Si porque el agua que brinda Sedapal es tratada proveniente del Río Chillón, más no es agua de pozo que no es adecuada para el consumo constante de las personas.

5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

No, porque Sedapal no brinda al 100% el servicio de alcantarillado como el colector puente piedra trabaja a tubo lleno, no cumple con la descarga de redes secundarias al colector principal, pero tiene previsto hacer un colector paralelo a la red de Puente Piedra que aún se encuentra en la etapa de estudio que servirá como aliviadero. En la zona existe una buena pendiente que permite el desplazamiento de flujo sin inconvenientes para la descarga de los residuos sólidos entonces los clientes se sintieron satisfechos porque no presentan atoros. Sugiero que se prevea el avance del estudio del aliviadero para evitar aniegos en el futuro.

6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a los clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?

El personal que labora en el centro de Servicio Comas, si da buena atención a los clientes, la gran mayoría son corteses y brindan información sobre el estado de sus trámites e indican si su expediente cuenta con la información necesaria, de no ser así

le indica que es lo que falta para para ser revisados de manera apropiada porque es su labor.

7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Se programa el día de visita pero no se puede precisar el horario exacto debido que tienen que cumplir con una serie de visitas que no siempre se encuentran cercanos los lugares, pero se coordina antes de ir te hacen llamadas al domicilio del cliente para que los propietarios indiquen cual es el problema en el tema de agua.

8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

Existe área de operación y mantenimiento el cual está presto para atender los problemas que suscitan en las redes administradas por Sedapal, no se ha podido solucionar los inconvenientes con los lotes que están en la parte alta del terreno de la habilitación porque no están en una zona adecuada que brinda servicio de agua, pues sus viviendas se encuentran cotas de terreno más arriba que el reservorio, se sugiere que soliciten informes sobre los avances de las obras correspondientes al Ramal Norte que permitirá abastecer al 100 % a los usuarios.

9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Considero que el servicio si es bueno porque siempre se ha trabajado con materiales de calidad en el desarrollo de las actividades de saneamiento, estamos prestos a brindar la información correspondiente sobre los trabajos a desarrollar.

10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Bueno según mi apreciación no, porque hay una cantidad regular de personas que frecuentan, entonces sugiero que la atención debería ser todos los días, y no solo 2 veces a la semana porque no es apropiado debido que hay personas que desconocen que el horario de atención son los martes y jueves de 8:30am a 12:00pm.

11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

El centro de servicios Comas si cuenta con instalaciones agradables y cómodas para la atención del cliente, se encuentran ambientes limpios, también tienen equipamiento adecuado para el desarrollo de los trabajos de instalación o mantenimiento el cual todo el personal que labora en Sedapal se trasladan a las visitas de campo en vehículos modernos.

12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

El principal objetivo de Sedapal es superar las deficiencias y brindar un servicio óptimo para la satisfacción del cliente, considero que se está logrando brindar un servicio apropiado porque el agua que brinda es tratada en las plantas de tratamiento y el alcantarillado se encuentra en un 80% de las tuberías del colector de Puente Piedra porque trabaja a full, hasta que no se ejecute las obras del colector de aliviadero.

Entrevistado 2 (P2)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y Nombres: Felicita Rayda Apacla Elizarbe D.N.I.: 23262717

Habilitación de estudio: Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz-P' y Q'

Cargo: Presidente de la Ampliación del Asentamiento Humano Belén

Plataforma: Zoom Fecha: 18/06/2021 Tiempo: 37:00 minutos

Hora Inicio: 08:58 am Hora de Terminación: 09:35 am

PREGUNTAS

1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?

No ha cubierto mis necesidades porque con el agua hay bastante dificultad, en mi calle como estamos en parte alta de 10 viviendas solo llega hasta el 2do lote ya para el 3er lote hay insuficiencia de agua, sugiero que deben aumentar el volumen de agua potable para que pueda llegar la parte de arriba o sino que nos consideren en una obra de mejoramiento.

2. En su opinión ¿Considera Ud. que se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?

No se cumple, porque nos dijeron que tendríamos el acceso 12 horas pero no es así, si en la parte baja de Belén en verano hay bastante escasez de agua y en invierno llega hasta el mediodía, y nosotros que somos la Ampliación de la parte alta la dificultad que tenemos es que de 21 lotes, somos 10 lotes que carecemos en su totalidad del servicio de agua potable, cuando abrimos el caño solo sale aire y eso ocasionó un problema al momento que nos emitieron el recibo porque nos facturó un monto que no hemos consumido, otro problema es que aún tenemos que recurrir al uso del pilón de agua, jalando con manguera para poder abastecernos y eso demanda de tiempo.

3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?

No estoy satisfecha porque si existiera la presión necesaria entonces llegaría a mi vivienda este servicio el cual carezco, en una oportunidad llegó un Ingeniero de Sedapal a medir la presión de agua en los lotes, el cual la presión en la Mz-Q', lote 1 llegaba hasta 6 m³, el lote 2 hasta 4m³ y al lote 3 solo hay 1m³; entonces desde el lote 4, 5 y 6 y en la Mz-P' lotes 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 no llegaba el agua.

4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?

No puedo dar una opinión concreta porque para mí uso doméstico solo hago empleo el agua del pilón que siempre viene con mucho sarro y parece que exageran con la lejía.

5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Con el alcantarillado no he tenido inconvenientes, porque no se atora el desagüe, sé que en la parte baja vienen a inspeccionar los buzones pero en nuestra zona no he tenido inconvenientes; si me siento satisfecha con la descarga de los sólidos.

6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a los clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?

Si eh ido hacer tramites porque no llegaba a mi lote el agua potable; y en algunas oficinas dan buen trato pero hay otras que no son merecedores de trabajar en el estado porque no dan buen trato, responden cortantes y no te guían como debe ser, más bien responden alteradamente, considero que deben ser personas capacitadas para que brinden un buen trato a los clientes o en todo caso que nos orienten bien para realizar correctamente los tramites y salir satisfechos con la atención.

7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Brindaron fecha pero no han cumplido con la visita programada durante el día que indicaron, sugiero que si tienen carga laboral nos comuniquen telefónicamente que no podrán ir y será reprogramado para una siguiente fecha porque nosotros dejamos nuestro número para información sobre la visita.

8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

No han solucionado nuestra carencia de agua potable porque cuando vinieron a inspeccionar tomaron la presión hasta el lote 3 y como había solo 1m3 de presión, nos dijeron que iban a dar una solución viendo que reservorio abastecía pata nuestra zona, así aumentar la presión pero llego la pandemia y no hay solución hasta la fecha, esto nos preocupa porque no hacer uso del agua potable y tomar agua de pozo, al tiempo puede repercutir en nuestra salud. Sugiero que como cerca a nuestra habilitación están ejecutando una obra de Jerusalén y anexos podamos ser incluidos en la proyección de redes de agua potable y así se solucione nuestro problema.

9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

No considero que haya sido buena porque no se ha solucionado nuestro problema, nos dijeron que iban a venir dentro de 2 o 3 días, estuvimos esperando ese lapso de tiempo, luego decretaron la cuarentena y se quedó todo paralizado, como ya no se atiende presencial, solo virtual ya no han venido, también ha pasado que ya no tomaban lectura de medidores y el costo del agua se incrementaba sin hacer uso de ella, sugiero que Sedapal debe tener como prioridad la satisfacción del cliente, de esa manera atienda las solicitudes presentadas virtualmente.

10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

No es un horario apropiado porque las oficinas de Comercial que nos atienden solo son los días martes y jueves de 8:30am a 12:00 y a veces no alcanzamos poder llegar dentro de ese horario o cuando vamos hay varias personas a la espera y debemos retornar otro día, recomiendo que debe haber un horario más accesible, debería haber atención todos los días.

11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento del desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Si ha tenido instalaciones apropiadas para la atención al cliente, también tienen vehículos nuevos cuando hacen sus visitas a las zonas de trabajo; pero en cuanto a las oficinas creo que deben estar cerca al ingreso, porque están muy metidas y no cuentan con letreros que te orienten, porque si no conocemos tardamos tiempo tratando de ubicarlos, sugiero que debe existir un mapa de ubicación al ingreso donde estén indicados las oficinas así nos permita llegar sin demoras.

12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Lamentablemente no porque hacia mi persona no me brindó un servicio de calidad, solo tengo el servicio de alcantarillado por eso no estoy satisfecha, no cumple con la perspectiva que tenía de tener el agua, por eso tramité el proyecto para poder tener agua hasta mi domicilio e hice todo lo posible para pagar los costos, y cuando se culminó quedé decepcionada del agua tanto esfuerzo que hice para cubrir los gastos, actualmente pago el doble porque pago por el medidor y también el costo del pilón, sugiero que al menos por este tema de la pandemia los usuarios que no nos llega agua Sedapal nos envíe una cisterna de agua para poder abastecernos.

Entrevistado 3 (P3)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Apellidos y Nombres: Anali Sarmiento Cardenas

D.N.I.: 44911524

Habilitación de estudio: Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz-P' y Q'

Cargo: Poblador de la Ampliación del Asentamiento Humano Belén

Plataforma: Zoom

Fecha: 11/06/2021

Tiempo: 27:00 minutos

Hora Inicio: 05:57 am

Hora de Terminó: 09:24 am

PREGUNTAS

1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?

No cubre mis necesidades, lo considero pésimo el servicio porque tenemos la ausencia del agua potable, tenemos que recurrir a traer agua del pilón, considero que Sedapal debe incrementar la presión en nuestra zona para tener el servicio.

2. En su opinión ¿Considera Ud. que se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?

No se cumple con el abastecimiento porque en verano no tengo absolutamente ningún momento el agua potable en mi vivienda y en el invierno cada 5 días llega el agua desde 6:30am hasta el media día, esto me conlleva a seguir utilizando el agua de pozo, se sugiere que las autoridades de Sedapal puedan supervisar el avance de las obras generales que están realizando.

3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?

No estoy satisfecha porque es muy escasa la presencia de agua en mi vivienda, la dificultad que tenemos es que existe muy poca presión y eso no permite poder contar con el servicio, entonces tenemos que recurrir al agua de pozo y esto es preocupante porque en nuestra habilitación hay varios niños que los estamos exponiendo a contraer una enfermedad.

4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?

El agua que brinda Sedapal es potable, si presenta sus características normales el cual es óptimo para el consumo del ser humano.

5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Sinceramente no han asistido a realizar mantenimiento de las redes de desagüe; seguramente porque no hemos tenido problemas con el uso del alcantarillado, si me siento satisfecha con el servicio de alcantarillado que contamos.

6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a los clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?

En mi opinión no es buena porque no te brindan una información concreta, solo dicen irán durante el día y a veces ni llegan y tampoco tienen interés en saber si fuimos atendidos o no, sugiero que deben tener comprensión con el cliente para poder atenderlo correctamente.

7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Nos brindan una fecha pero no han cumplido con la visita programada en el día; sugiero que si no pueden llegar ese día a realizar la visita lo hagan al día siguiente y no que nos dejen de lado.

8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?

No, porque los trabajadores que han llegado a visitar nuestra zona lo han realizado por la tarde cuando en ese horario no tenemos agua y no fue tan factible que midan la presión escasa que tenemos, sugiero que podemos ser incluidos en el proyecto de mejoramiento para no vernos afectados por la ausencia de agua debido que nosotros también ejecutamos obras para obtener el servicio.

9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

No es buena, no son específicos, por la parte de llamadas o virtual es pésima, porque no sabes cuándo te van a responder o te darán una respuesta concreta, ellos responden apurados, ya iremos dicen nos vamos acercar pero no se acercan, por eso no lo considero adecuada la información brindada; sugiero que sean más empáticos con los clientes porque también pagamos nuestros servicios para ser atendidos de manera apropiada.

10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Bueno según mi apreciación presencial no, porque solo hay atención 2 días y a veces no podemos llegar dentro del horario por nuestro trabajo, caso contrario en lo virtual si es accesible porque lo puedes realizar de cualquier parte, sugiero que debería

aumentar los días de atención de manera presencial porque es ahí donde nos atienden con más urgencia.

11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento del desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Considero que sus instalaciones son buenas, cómodas y limpias para los clientes; cuando realizaron la visita eh podido observar que cuentan con implementos para el desarrollo de actividades y llegaron en camionetas nuevas.

12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

No cumple con mis expectativas porque si bien no contamos con el servicio regular de agua, los colaboradores están prestos a brindar apoyo a nosotros los clientes, ellos responden apurados, ya iremos, solucionaremos pero nada no hay base, no te preguntan cuál es el problema, te atienden rápido parece que se quieren deshacer de ti, entonces no encontramos solución a nuestro problema.

Anexo 5: Proceso de categorización y codificación

Entrevista 1 - P1

Preguntas genéricas	Respuestas textuales	Frases codificadas	Sub categorías y Sub categorías emergentes	Código
1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?	Sedapal cubre el agua con el 80% no es la totalidad, porque Puente Piedra se está abasteciendo de la planta de tratamiento del río Chillón, de esa manera mientras que no se culmine la ejecución del Ramal Norte que irá desde el Río Chillón hasta Ancón no se puede brindar el servicio de Agua Potable al 100%, las dificultades presentadas se da por la demora de la culminación de las obras generales; sugiero que se debe estar controlando el avance y poder acelerar la ejecución de la obra para el beneficio de los usuarios del cono norte.	ejecución del Ramal Norte culminación de las obras generales	Fiabilidad Ejecución de obra	C.1.1.1
2. En su opinión ¿Considera Ud. que se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?	No se está cumpliendo las 24 horas como debería ser el acceso, porque aún no entra en funcionamiento el Ramal Norte, el cual ahí si tendrían las 24 horas el servicio, las dificultades observadas se basan en el servicio restringido que está en un promedio de 6 a 8 horas diarias.	Se basan en el servicio restringido que está en un promedio de 6 a 8 horas diarias.	Fiabilidad Restricción de servicio	C.1.1.2
3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?	No considero que la presión sea la adecuada, porque aún no están culminadas las obras generales cercanas y con la sobrepoblación esto no es posible.	No están culminadas las obras generales cercanas y con la sobrepoblación esto no es posible.	Fiabilidad Incremento poblacional	C.1.1.3

<p>4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?</p>	<p>Si porque el agua que brinda Sedapal es tratada proveniente del Río Chillón, más no es agua de pozo que no es adecuada para el consumo constante de las personas.</p>	<p>El agua que brinda Sedapal es tratada</p>	<p>Fiabilidad Procesamiento del agua tratada</p>	<p>C.1.1.3</p>
<p>5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No, porque Sedapal no brinda al 100% el servicio de alcantarillado como el colector puente piedra trabaja a tubo lleno, no cumple con la descarga de redes secundarias al colector principal, pero tiene previsto hacer un colector paralelo a la red de Puente Piedra que aún se encuentra en la etapa de estudio que servirá como aliviadero. En la zona existe una buena pendiente que permite el desplazamiento de flujo sin inconvenientes para la descarga de los residuos sólidos entonces los clientes se sintieron satisfechos porque no presentan atoros. Sugiero que se prevea el avance del estudio del aliviadero para evitar aniegos en el futuro.</p>	<p>Tiene previsto hacer un colector paralelo a la red de Puente Piedra que aún se encuentra en la etapa de estudio que servirá como aliviadero</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.4</p>
<p>6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a sus clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?</p>	<p>El personal que labora en el centro de Servicio Comas, si da buena atención a los clientes, la gran mayoría son corteses y brindan información sobre el estado de sus trámites e indican si su expediente cuenta con la información necesaria, de no ser así le indica que es lo que falta para para ser revisados de manera apropiada porque es su labor.</p>	<p>La gran mayoría son corteses y brindan información sobre el estado de sus trámites</p>	<p>Capacidad de respuesta Suficiencia de atención</p>	<p>C.1.2.1 C.1.2.2</p>
<p>7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su</p>	<p>Se programa el día de visita pero no se puede precisar el horario exacto debido que tienen que cumplir con una serie de visitas que no siempre se encuentran cercanos los lugares, pero se coordina antes de ir te hacen llamadas al domicilio del cliente para que los propietarios indiquen cual es el problema en el tema de agua.</p>	<p>Se programa el día de visita pero no se puede precisar el horario exacto debido que tienen que cumplir con una serie de visitas</p>	<p>Seguridad</p>	<p>C.1.3.1</p>

vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?				
8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?	Existe área de operación y mantenimiento el cual está presto para atender los problemas que suscitan en las redes administradas por Sedapal, no se ha podido solucionar los inconvenientes con los lotes que están en la parte alta del terreno de la habilitación porque no están en una zona adecuada que brinda servicio de agua, pues sus viviendas se encuentran cotas de terreno más arriba que el reservorio, se sugiere que soliciten informes sobre los avances de las obras correspondientes al Ramal Norte que permitirá abastecer al 100 % a los usuarios.	No se ha podido solucionar los inconvenientes con los lotes que están en la parte alta del terreno, pues sus viviendas se encuentran cotas de terreno más arriba que el reservorio.	Seguridad	C.1.3.2
9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	Considero que el servicio si es bueno porque siempre se ha trabajado con materiales de calidad en el desarrollo de las actividades de saneamiento, estamos prestos a brindar la información correspondiente sobre los trabajos a desarrollar.	Estamos prestos a brindar la información correspondiente sobre los trabajos a desarrollar	Empatía	C.1.4.1
10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	Bueno según mi apreciación no, porque hay una cantidad regular de personas que frecuentan, entonces sugiero que la atención debería ser todos los días, y no solo 2 veces a la semana porque no es apropiado debido que hay personas que desconocen que el horario de atención son los martes y jueves de 8:30am a 12:00pm.	Bueno según mi apreciación no, porque hay una cantidad regular de personas que frecuentan, sugiero que la atención debería ser todos los días	Empatía	C.1.4.2

<p>11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>El centro de servicios Comas si cuenta con instalaciones agradables y cómodas para la atención del cliente, se encuentran ambientes limpios, también tienen equipamiento adecuado para el desarrollo de los trabajos de instalación o mantenimiento el cual todo el personal que labora en Sedapal se trasladan a las visitas de campo en vehículos modernos .</p>	<p>Si cuenta con instalaciones agradables y cómodas para la atención del cliente, también tienen equipamiento adecuado para el desarrollo de los trabajos de instalación o mantenimiento</p>	<p>Elementos Tangibles</p>	<p>C.1.5.1 C.1.5.2</p>
<p>12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>El principal objetivo de Sedapal es superar las deficiencias y brindar un servicio óptimo para la satisfacción del cliente, considero que se está logrando brindar un servicio apropiado porque el agua que brinda es tratada en las plantas de tratamiento y el alcantarillado se encuentra en un 80% de las tuberías del colector de Puente Piedra porque trabaja a full, hasta que no se ejecute las obras del colector de aliviadero.</p>	<p>El principal objetivo de Sedapal es superar las deficiencias y brindar un servicio óptimo para la satisfacción del cliente, considero que se está logrando brindar un servicio apropiado</p>	<p>Calidad de servicio</p>	

Entrevista 2 – P2

Preguntas genéricas	Respuestas textuales	Frases codificadas	Sub categorías y Sub categorías emergentes	Código
<p>1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No ha cubierto mis necesidades porque con el agua hay bastante dificultad, en mi calle como estamos en parte alta de 10 viviendas solo llega hasta el 2do lote ya para el 3er lote hay insuficiencia de agua, sugiero que deben aumentar el volumen de agua potable para que pueda llegar la parte de arriba o sino que nos consideren en una obra de mejoramiento.</p>	<p>No ha cubierto mis necesidades porque con el agua hay bastante dificultad, de 10 viviendas solo llega hasta el 2do lote ya para el 3er lote hay insuficiencia de agua</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.1</p>
<p>2. En su opinión ¿Considera Ud. que se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No se cumple, porque nos dijeron que tendríamos el acceso 12 horas pero no es así, si en la parte baja de Belén en verano hay bastante escasez de agua y en invierno llega hasta el mediodía, y nosotros que somos la Ampliación de la parte alta la dificultad que tenemos es que de 21 lotes, somos 10 lotes que carecemos en su totalidad del servicio de agua potable, cuando abrimos el caño solo sale aire y eso ocasionó un problema al momento que nos emitieron el recibo porque nos facturó un monto que no hemos consumido, otro problema es que aún tenemos que recurrir al uso del pilón de agua, jalando con manguera para poder abastecernos y eso demanda de tiempo.</p>	<p>No se cumple, porque nos dijeron que tendríamos el acceso 12 horas pero no es así.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.2</p>

<p>3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?</p>	<p>No estoy satisfecha porque si existiera la presión necesaria entonces llegaría a mi vivienda este servicio el cual carezco, en una oportunidad llegó un Ingeniero de Sedapal a medir la presión de agua en los lotes, el cual la presión en la Mz-Q', lote 1 llegaba hasta 6 m3, el lote 2 hasta 4m3 y al lote 3 solo hay 1m3; entonces desde el lote 4, 5 y 6 y en la Mz-P' lotes 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 no llegaba el agua.</p>	<p>No estoy satisfecha porque si existiera la presión necesaria entonces llegaría a mi vivienda.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.3</p>
<p>4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?</p>	<p>No puedo dar una opinión concreta porque para mí uso doméstico solo hago empleo el agua del pilón que siempre viene con mucho sarro y parece que exageran con la lejía.</p>	<p>No puedo dar una opinión concreta porque para mí uso doméstico solo hago empleo el agua del pilón</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.3</p>
<p>5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Con el alcantarillado no he tenido inconvenientes, porque no se atora el desagüe, sé que en la parte baja vienen a inspeccionar los buzones pero en nuestra zona no he tenido inconvenientes; si me siento satisfecha con la descarga de los sólidos.</p>	<p>Con el alcantarillado no he tenido inconvenientes, porque no se atora el desagüe</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.4</p>
<p>6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a sus clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Si eh ido hacer tramites porque no llegaba a mi lote el agua potable; y en algunas oficinas dan buen trato pero hay otras que no son merecedores de trabajar en el estado porque no dan buen trato, responden cortantes y no te guían como debe ser, más bien responden alteradamente, considero que deben ser personas capacitadas para que brinden un buen trato a los clientes o en todo caso que nos orienten bien para realizar correctamente los tramites y salir satisfechos con la atención.</p>	<p>En algunas oficinas dan buen trato pero hay otras que no son merecedores de trabajar en el estado porque no dan buen trato, responden cortantes.</p>	<p>Capacidad de respuesta Suficiencia de atención</p>	<p>C.1.2.1 C.1.2.2</p>

<p>7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Brindaron fecha pero no han cumplido con la visita programada durante el día que indicaron, sugiero que si tienen carga laboral nos comuniquen telefónicamente que no podrán ir y será reprogramado para una siguiente fecha porque nosotros dejamos nuestro número para información sobre la visita.</p>	<p>Brindaron fecha pero no han cumplido con la visita programada durante el día que indicaron</p>	<p>Seguridad</p>	<p>C.1.3.1</p>
<p>8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No han solucionado nuestra carencia de agua potable porque cuando vinieron a inspeccionar tomaron la presión hasta el lote 3 y como había solo 1m3 de presión, nos dijeron que iban a dar una solución viendo que reservorio abastecía para nuestra zona, así aumentar la presión pero llegó la pandemia y no hay solución hasta la fecha. Sugiero que como cerca a nuestra habilitación están ejecutando una obra de Jerusalén y anexos podamos ser incluidos en la proyección de redes de agua potable y así se solucione nuestro problema.</p>	<p>No han solucionado la carencia que tenemos, nuestra habilitación sea incluida en la proyección de redes de agua potable de Jerusalén y anexos</p>	<p>Seguridad</p>	<p>C.1.3.2</p>
<p>9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No considero que haya sido buena porque no se ha solucionado nuestro problema, nos dijeron que iban a venir dentro de 2 o 3 días, estuvimos esperando ese lapso de tiempo, luego decretaron la cuarentena y se quedó todo paralizado, como ya no se atiende presencial, solo virtual ya no han venido, también ha pasado que ya no tomaban lectura de medidores y el costo del agua se incrementaba sin hacer uso de ella, sugiero que Sedapal debe tener como prioridad la satisfacción del cliente, de esa manera atienda las solicitudes presentadas virtualmente.</p>	<p>Sugiero que Sedapal debe tener como prioridad la satisfacción del cliente</p>	<p>Empatía</p>	<p>C.1.4.1</p>
<p>10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No es un horario apropiado porque las oficinas de Comercial que nos atienden solo son los días martes y jueves de 8:30am a 12:00 y a veces no alcanzamos poder llegar dentro de ese horario o cuando vamos hay varias personas a la espera y debemos retornar otro día, recomiendo que debe haber un horario más accesible, debería haber atención todos los días.</p>	<p>No es un horario apropiado porque las oficinas de Comercial que nos atienden solo son los días martes y</p>	<p>Empatía</p>	<p>C.1.4.2</p>

		jueves de 8:30am a 12:00		
11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	Si ha tenido instalaciones apropiadas para la atención al cliente, también tienen vehículos nuevos cuando hacen sus visitas a las zonas de trabajo; pero en cuanto a las oficinas creo que deben estar cerca al ingreso, porque están muy metidas y no cuentan con letreros que te orienten, porque si no conocemos tardamos tiempo tratando de ubicarlos, sugiero que debe existir un mapea de ubicación al ingreso donde estén indicados las oficinas así nos permita llegar sin demoras.	Si ha tenido instalaciones apropiadas para la atención al cliente, también tienen vehículos nuevos cuando hacen sus visitas a las zonas de trabajo; pero en cuanto a las oficinas creo que deben estar cerca al ingreso	Elementos Tangibles	C.1.5.1 C.1.5.2
12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?	Lamentablemente no porque hacia mi persona no me brindó un servicio de calidad, solo tengo el servicio de alcantarillado por eso no estoy satisfecha, no cumple con la perspectiva que tenia de tener el agua, por eso tramité el proyecto para poder tener agua hasta mi domicilio e hice todo lo posible para pagar los costos, y cuando se culminó quedé decepcionada del agua tanto esfuerzo que hice para cubrir los gastos, actualmente pago el doble porque pago por el medidor y también el costo del pilón, sugiero que al menos por este tema de la pandemia los usuarios que no nos llega agua Sedapal nos envíe una cisterna de agua para poder abastecernos.	Lamentablemente no porque hacia mi persona no me brindó un servicio de calidad, solo tengo el servicio de alcantarillado por eso no estoy satisfecha, no cumple con la perspectiva que tenia de tener el agua		

Entrevista 3 – P3

Preguntas genéricas	Respuestas textuales	Frases codificadas	Sub categorías y Sub categorías emergentes	Código
<p>1. En su opinión ¿Considera Ud. que el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No cubre mis necesidades, lo considero pésimo el servicio porque tenemos la ausencia del agua potable, tenemos que recurrir a traer agua del pilón, considero que Sedapal debe incrementar la presión en nuestra zona para tener el servicio.</p>	<p>No cubre mis necesidades, lo considero pésimo el servicio porque tenemos la ausencia del agua potable</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.1</p>
<p>2. En su opinión ¿Considera Ud. que se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No se cumple con el abastecimiento porque en verano no tengo absolutamente ningún momento el agua potable en mi vivienda y en el invierno cada 5 días llega el agua desde 6:30am hasta el mediodía, esto me conlleva a seguir utilizando el agua de pozo.</p>	<p>No se cumple con el abastecimiento porque en verano no tengo absolutamente ningún momento el agua potable en mi vivienda y en el invierno llega el agua desde 6:30am hasta el mediodía.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.2</p>
<p>3. En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?</p>	<p>No estoy satisfecha porque es muy escasa la presencia de agua en mi vivienda, la dificultad que tenemos es que existe muy poca presión y eso no permite poder contar con el servicio.</p>	<p>la dificultad que tenemos es que existe muy poca presión y eso no permite poder contar con el servicio</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.3</p>

<p>4. En su opinión ¿Considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?</p>	<p>El agua que brinda Sedapal es potable, si presenta sus características normales el cual es óptimo para el consumo del ser humano.</p>	<p>Si presenta sus características normales el cual es óptimo para el consumo del ser humano.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.3</p>
<p>5. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Sinceramente no han asistido a realizar mantenimiento de las redes de desagüe; seguramente porque no hemos tenido problemas con el uso del alcantarillado, si me siento satisfecha con el servicio de alcantarillado que contamos.</p>	<p>No han asistido a realizar mantenimiento de las redes de desagüe; seguramente porque no hemos tenido problemas con el uso del alcantarillado</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>C.1.1.4</p>
<p>6. En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a sus clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?</p>	<p>En mi opinión no es buena porque no te brindan una información concreta, solo dicen irán durante el día y a veces ni llegan y tampoco tienen interés en saber si fuimos atendidos o no, sugiero que deben tener comprensión con el cliente para poder atenderlo correctamente.</p>	<p>No es buena porque no te brindan una información concreta</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>C.1.2.1 C.1.2.2</p>
<p>7. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Nos brindan una fecha pero no han cumplido con la visita programada en el día; sugiero que si no pueden llegar ese día a realizar la visita lo hagan al día siguiente y no que nos dejen de lado.</p>	<p>Si no pueden llegar ese día a realizar la visita lo hagan al día siguiente y no que nos dejen de lado.</p>	<p>Seguridad</p>	<p>C.1.3.1</p>

<p>8. En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No, porque los trabajadores han llegado a visitar nuestra zona lo han realizado por la tarde cuando en ese horario no tenemos agua y no fue tan factible que midan la presión escasa que tenemos, sugiero que podemos ser incluidos en el proyecto de mejoramiento para no vernos afectados por la ausencia de agua debido que nosotros también ejecutamos obras para obtener el servicio.</p>	<p>No, porque los trabajadores han llegado a visitar por la tarde cuando en ese horario no tenemos agua y no fue tan factible que midan la presión escasa</p>	<p>Seguridad</p>	<p>C.1.3.2</p>
<p>9. En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No es buena, no son específicos, por la parte de llamadas o virtual es pésima, porque no sabes cuándo te van a responder o te darán una respuesta concreta, ellos responden apurados, ya iremos dicen nos vamos acercar pero no se acercan, por eso no lo considero adecuada la información brindada; sugiero que sean más empáticos con los clientes porque también pagamos nuestros servicios para ser atendidos de manera apropiada.</p>	<p>No es buena, no son específicos, por la parte de llamadas o virtual es pésima, porque no sabes cuándo te van a responder</p>	<p>Empatía</p>	<p>C.1.4.1</p>
<p>10. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Bueno según mi apreciación presencial no, porque solo hay atención 2 días y a veces no podemos llegar dentro del horario por nuestro trabajo, caso contrario en lo virtual si es accesible porque lo puedes realizar de cualquier parte, sugiero que debería aumentar los días de atención de manera presencial porque es ahí donde nos atienden con más urgencia.</p>	<p>No, porque solo hay atención 2 días y a veces no podemos llegar dentro del horario por nuestro trabajo, caso contrario en lo virtual si es accesible porque lo puedes realizar de cualquier parte</p>	<p>Empatía</p>	<p>C.1.4.2</p>

<p>11. En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>Considero que sus instalaciones son buenas, cómodas y limpias para los clientes; cuando realizaron la visita eh podido observar que cuentan con implementos para el desarrollo de actividades y llegaron en camionetas nuevas.</p>	<p>Considero que sus instalaciones son buenas, cómodas y limpias para los clientes</p>	<p>Elementos Tangibles</p>	<p>C.1.5.1 C.1.5.2</p>
<p>12. En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?</p>	<p>No cumple con mis expectativas porque si bien no contamos con el servicio regular de agua, los colaboradores están prestos a brindar apoyo a nosotros los clientes, ellos responden apurados, ya iremos, solucionaremos pero nada no hay base, no te preguntan cuál es el problema, te atienden rápido parece que se quieren deshacer de ti, entonces no encontramos solución a nuestro problema.</p>	<p>No cumple con mis expectativas porque si bien no contamos con el servicio regular de agua, los colaboradores están prestos a brindar apoyo a nosotros los clientes, ellos responden apurados.</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>C.1</p>

Anexo 6: Matriz de Triangulación de la información

Matriz de triangulación de la información (Triangulación de datos)

Objetivo específico 1: Analizar las dificultades en relación a la fiabilidad y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz- P' y Q' en el periodo 2019 - 2020	
Pregunta 1	En su opinión ¿Considera Ud. qué el servicio de agua potable que brindó Sedapal cubrió sus necesidades? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observó? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	Sedapal cubre el agua con el 80% no es la totalidad, porque Puente Piedra se está abasteciendo de la planta de tratamiento del río Chillón, de esa manera mientras que no se culmine la ejecución del Ramal Norte que irá desde el Río Chillón hasta Ancón no se puede brindar el servicio de Agua Potable al 100%, las dificultades presentadas se da por la demora de la culminación de las obras generales; sugiero que se debe estar controlando el avance y poder acelerar la ejecución de la obra para el beneficio de los usuarios del cono norte.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	No ha cubierto mis necesidades porque con el agua hay bastante dificultad, en mi calle como estamos en parte alta de 10 viviendas solo llega hasta el 2do lote ya para el 3er lote hay insuficiencia de agua, sugiero que deben aumentar el volumen de agua potable para que pueda llegar la parte de arriba o sino que nos consideren en una obra de mejoramiento.
Entrevistado 3: Poblador	No cubre mis necesidades, lo considero pésimo el servicio porque tenemos la ausencia del agua potable, tenemos que recurrir a traer agua del pilón, considero que Sedapal debe incrementar la presión en nuestra zona para tener el servicio.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que el servicio de agua potable no ha cubierto sus necesidades de abastecimiento, porque en su habilitación la presión del agua potable es mínima y eso no permite que este servicio llegue a sus viviendas; las dificultades que presentaron fue recurrir a traer el agua de pozo, el cual no es recomendable para el consumo humano; así mismo el entrevistado E1 indicó que Sedapal cubre el agua solo con el 80% debido que existe una obra en ejecución del Ramal Norte que aún no se culmina, que irá desde el Río Chillón hasta Ancón, es por ello que no se puede brindar el servicio de Agua Potable al 100%; entonces recomienda que las autoridades de Sedapal estén pendientes del avance de la obra para que puedan tener un servicio óptimo los usuarios.
Pregunta 2	En su opinión ¿Considera Ud. qué se cumplió con el abastecimiento de agua potable por Sedapal en las horas establecidas? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Cuáles son los problemas más resaltantes que se observan? ¿Qué sugiere?

Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	No se está cumpliendo las 24 horas como debería ser el acceso, porque aún no entra en funcionamiento el Ramal Norte, el cual ahí si tendrían las 24 horas el servicio, las dificultades observadas se basan en el servicio restringido que está en un promedio de 6 a 8 horas diarias.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	No se cumple, porque nos dijeron que tendríamos el acceso 12 horas pero no es así, si en la parte baja de Belén en verano hay bastante escasez de agua y en invierno llega hasta el mediodía, y nosotros que somos la Ampliación de la parte alta la dificultad que tenemos es que de 21 lotes, somos 10 lotes que carecemos en su totalidad del servicio de agua potable, cuando abrimos el caño solo sale aire y eso ocasionó un problema al momento que nos emitieron el recibo porque nos facturó un monto que no hemos consumido, otro problema es que aún tenemos que recurrir al uso del pilón de agua, jalando con manguera para poder abastecernos y eso demanda de tiempo.
Entrevistado 3: Poblador	No se cumple con el abastecimiento porque en verano no tengo absolutamente ningún momento el agua potable en mi vivienda y en el invierno cada 5 días llega el agua desde 6:30am hasta el media día, esto me conlleva a seguir utilizando el agua de pozo, se sugiere que las autoridades de Sedapal puedan supervisar el avance de las obras generales que están realizando.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que no se cumple con el horario de abastecimiento de agua potable, pues de 21 lotes, son 10 viviendas que no tienen el servicio en su domicilio y los otros 11 tienen un servicio restringido en invierno pero en verano ninguno tiene acceso al agua potable, de la misma forma el entrevistado E1 manifestó que no se cumplió con el acceso de las 24 horas, porque aún no entra en funcionamiento del Ramal Norte, las dificultades encontradas ha sido la carencia del agua y tener que recurrir a traer el agua desde el pilón para con manguera, el cual toma tiempo para ello, así mismo cuando abren el caño sale aire y eso ocasionó un problema al momento de la facturación porque refleja un monto de consumo que no se ha realizado, se sugiere que las autoridades de Sedapal puedan supervisar el avance de las obras generales que están realizando, y que se preocupen por brindar un buen servicio a los clientes.
Pregunta 3	En su opinión ¿Se considera Ud. satisfecho con la presión de agua potable que llegó a su domicilio? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	No considero que la presión sea la adecuada, porque aún no están culminadas las obras generales cercanas y con la sobrepoblación esto no es posible, las dificultades están basadas en la falta de acceso del agua potable para los pobladores que esto conlleva que adquieran un servicio de agua no tratada.
Entrevistado 2: Dirigente del	No estoy satisfecha porque si existiera la presión necesaria entonces llegaría a mi vivienda este servicio el cual carezco, en una oportunidad llegó un Ingeniero de Sedapal a medir la presión de agua en los lotes, el cual la presión en la Mz-Q', lote 1 llegaba hasta 6 m3, el lote 2 hasta

Asentamiento Humano Belén	4m3 y al lote 3 solo hay 1m3; entonces desde el lote 4, 5 y 6 y en la Mz-P' lotes 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 no llegaba el agua.
Entrevistado 3: Poblador	No estoy satisfecha porque es muy escasa la presencia de agua en mi vivienda, la dificultad que tenemos es que existe muy poca presión y eso no permite poder contar con el servicio, entonces tenemos que recurrir al agua de pozo y esto es preocupante porque en nuestra habilitación hay varios niños que los estamos exponiendo a contraer una enfermedad.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados coinciden que no existe una presión adecuada, porque son 10 lotes que no tienen el servicio durante toda época del año y los 11 restantes que tienen acceso durante el invierno es solo con poca presión y en verano carecen totalmente del servicio; debido que aún no están culminadas las obras generales cercanas y con la sobrepoblación no es posible el abastecimiento, las dificultades que presentan es ser usuarios y no tener acceso al servicio, esto conlleva que recurran a traer de otra fuente agua que no es apropiada para el consumo humano y esto pueda repercutir en un futuro con la misma población y sobre todo en los niños.
Pregunta 4	En su opinión ¿Se considera Ud. que el olor, color y sabor del agua potable que brindó Sedapal presenta características normales? ¿Por qué?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	Si porque el agua que brinda Sedapal es tratada proveniente del Río Chillón, más no es agua de pozo que no es adecuada para el consumo constante de las personas.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	No puedo dar una opinión concreta porque para mí uso doméstico solo hago empleo el agua del pilón que siempre viene con mucho sarro y parece que exageran con la lejía.
Entrevistado 3: Poblador	El agua que brinda Sedapal es potable, si presenta sus características normales el cual es óptimo para el consumo del ser humano.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados manifestaron que el agua que abastece Sedapal tiene características normales porque es un agua tratada proveniente del Río Chillón, no hay evidencia de colores turbios o con un olor inapropiado; caso contrario es óptima para el consumo de las personas.
Pregunta 5	En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumplió con realizar el mantenimiento de redes de alcantarillado para una descarga de residuos sólidos sin problemas?, ¿Además se considera satisfecho por la disposición de sus aguas residuales? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?

Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	No, porque Sedapal no brinda al 100% el servicio de alcantarillado como el colector puente piedra trabaja a tubo lleno, no cumple con la descarga de redes secundarias al colector principal, pero tiene previsto hacer un colector paralelo a la red de Puente Piedra que aún se encuentra en la etapa de estudio que servirá como aliviadero. En la zona existe una buena pendiente que permite el desplazamiento de flujo sin inconvenientes para la descarga de los residuos sólidos entonces los clientes se sintieron satisfechos porque no presentan atoros. Sugiero que se prevea el avance del estudio del aliviadero para evitar aniegos en el futuro.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	Con el alcantarillado no he tenido inconvenientes, porque no se atora el desagüe, sé que en la parte baja vienen a inspeccionar los buzones pero en nuestra zona no he tenido inconvenientes; si me siento satisfecha con la descarga de los sólidos.
Entrevistado 3: Poblador	Sinceramente no han asistido a realizar mantenimiento de las redes de desagüe; seguramente porque no hemos tenido problemas con el uso del alcantarillado, si me siento satisfecha con el servicio de alcantarillado que contamos.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados manifestaron que las redes de alcantarillado están trabajando a full debido el incremento de población, por eso no en todos los lugares realizan el mantenimiento, pero en la zona no existe dificultad caso contrario están satisfechos porque no han tenido atoros en su red, también en la zona existe una buena pendiente que permite el desplazamiento de flujo sin inconvenientes para la descarga de los residuos sólidos; así mismo se sugiere que se esté al tanto del avance del estudio del aliviadero para no tener aniegos en el futuro.
Objetivo específico 2: Analizar las dificultades en relación a la capacidad de respuesta y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020	
Pregunta 6	En su opinión ¿Considera Ud. que en el área administrativa de Sedapal se brindó un buen trato a los clientes al responder sobre sus solicitudes? ¿Por qué? ¿Cuáles son los problemas más notorios que se observan? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	El personal que labora en el centro de Servicio Comas, si da buena atención a los clientes, la gran mayoría son corteses y brindan información sobre el estado de sus trámites e indican si su expediente cuenta con la información necesaria, de no ser así le indica que es lo que falta para para ser revisados de manera apropiada porque es su labor.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	Si eh ido hacer tramites porque no llegaba a mi lote el agua potable; y en algunas oficinas dan buen trato pero hay otras que no son merecedores de trabajar en el estado porque no dan buen trato, responden cortantes y no te guían como debe ser, más bien responden alteradamente, considero que deben ser personas capacitadas para que brinden un buen trato a los clientes o en todo

	caso que nos orienten bien para realizar correctamente los tramites y salir satisfechos con la atención.
Entrevistado 3: Poblador	En mi opinión no es buena porque no te brindan una información concreta, solo dicen irán durante el día y a veces ni llegan y tampoco tienen interés en saber si fuimos atendidos o no, sugiero que deben tener comprensión con el cliente para poder atenderlo correctamente.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que en algunas oficinas tienen suficiencia para comprender al usuario, por el contrario otras oficinas no son corteses, responden cortantes y no te guían como debe ser, mientras el entrevistado E1 indicó que el personal que labora en el centro de Servicio Comas, si da buena atención a los clientes, la gran mayoría son corteses y brindan información sobre el estado de sus trámites e indican si su expediente cuenta con la información necesaria, de no ser así solicitan lo que falta para para ser revisados de manera apropiada porque es su labor, los entrevistados de la población sugieren que las personas que atienden deben estar capacitadas para que brinden un buen trato a los clientes y orientar para que se realice correctamente los tramites y salir satisfechos.
Objetivo específico 3: Analizar las dificultades en relación a la seguridad y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020	
Pregunta 7	En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal brindó información veraz para las visitas domiciliarias correspondiente a la verificación del servicio de su vivienda? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	Se programa el día de visita pero no se puede precisar el horario exacto debido que tienen que cumplir con una serie de visitas que no siempre se encuentran cercanos los lugares, pero se coordina antes de ir te hacen llamadas al domicilio del cliente para que los propietarios indiquen cual es el problema en el tema de agua.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	Brindaron fecha pero no han cumplido con la visita programada durante el día que indicaron, sugiero que si tienen carga laboral nos comuniquen telefónicamente que no podrán ir y será reprogramado para una siguiente fecha porque nosotros dejamos nuestro número para información sobre la visita.
Entrevistado 3: Poblador	Nos brindan una fecha pero no han cumplido con la visita programada en el día; sugiero que si no pueden llegar ese día a realizar la visita lo hagan al día siguiente y no que nos dejen de lado.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados manifestaron que les indican la fecha de visita, pero no se puede precisar el horario que irán debido que tienen que cumplir con una serie de visitas en distintos lugares que no son cercanos, así mismo los entrevistados E2 y E3 indican que no siempre se cumple con la programación por ello sugieren que de no asistir deben reprogramar una nueva visita y comunicar al número telefónico que se proporciona.

Pregunta 8	En su opinión ¿Considera Ud. que los colaboradores de Sedapal solucionaron los problemas presentados sobre la ausencia del servicio de agua potable? ¿Por qué? ¿Qué dificultades observa? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	Existe área de operación y mantenimiento el cual está presto para atender los problemas que suscitan en las redes administradas por Sedapal, no se ha podido solucionar los inconvenientes con los lotes que están en la parte alta del terreno de la habilitación porque no están en una zona adecuada que brinda servicio de agua, pues sus viviendas se encuentran cotas de terreno más arriba que el reservorio, se sugiere que soliciten informes sobre los avances de las obras correspondientes al Ramal Norte que permitirá abastecer al 100 % a los usuarios.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	No han solucionado nuestra carencia de agua potable porque cuando vinieron a inspeccionar tomaron la presión hasta el lote 3 y como había solo 1m3 de presión, nos dijeron que iban a dar una solución viendo que reservorio abastecía pata nuestra zona, así aumentar la presión pero llego la pandemia y no hay solución hasta la fecha, esto nos preocupa porque no hacer uso del agua potable y tomar agua de pozo, al tiempo puede repercutir en nuestra salud. Sugiero que como cerca a nuestra habilitación están ejecutando una obra de Jerusalén y anexos podamos ser incluidos en la proyección de redes de agua potable y así se solucione nuestro problema.
Entrevistado 3: Poblador	No, porque los trabajadores han llegado a visitar nuestra zona lo han realizado por la tarde cuando en ese horario no tenemos agua y no fue tan factible que midan la presión escasa que tenemos, sugiero que podemos ser incluidos en el proyecto de mejoramiento para no vernos afectados por la ausencia de agua debido que nosotros también ejecutamos obras para obtener el servicio.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados E2 y E3 manifestaron que no se ha solucionado la ausencia de agua potable en los lotes de la parte alta debido que la red que los abastece no tienen mucha presión, mientras el entrevistado E1 indicó que no se ha podido solucionar los inconvenientes con los lotes que están en la parte alta de la habilitación porque no están en una zona adecuada, sus viviendas se encuentran cotas de terreno más arriba que el reservorio; los problemas presentados es que no pueden hacer el consumo de agua potable y esto podría repercutir en su salud; por ello se sugiere que sean incluidos en una obra de mejoramiento así mismo indicaron que existe un proyecto del Ramal Norte que permitirá abastecer al 100 % a los usuarios.

Objetivo específico 4: Analizar las dificultades en relación a la empatía y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020	
Pregunta 9	En su opinión ¿Cree Ud. que la información y comunicación que brindaron los colaboradores de Sedapal sobre el desarrollo de actividades del servicio de saneamiento fue buena? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	Considero que el servicio si es bueno porque siempre se ha trabajado con materiales de calidad en el desarrollo de las actividades de saneamiento, estamos prestos a brindar la información correspondiente sobre los trabajos a desarrollar.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	No considero que haya sido buena porque no se ha solucionado nuestro problema, nos dijeron que iban a venir dentro de 2 o 3 días, estuvimos esperando ese lapso de tiempo, luego decretaron la cuarentena y se quedó todo paralizado, como ya no se atiende presencial, solo virtual ya no han venido, también ha pasado que ya no tomaban lectura de medidores y el costo del agua se incrementaba sin hacer uso de ella, sugiero que Sedapal debe tener como prioridad la satisfacción del cliente, de esa manera atienda las solicitudes presentadas virtualmente.
Entrevistado 3: Poblador	No es buena, no son específicos, por la parte de llamadas o virtual es pésima, porque no sabes cuándo te van a responder o te darán una respuesta concreta, ellos responden apurados, ya iremos dicen nos vamos acercar pero no se acercan, por eso no lo considero adecuada la información brindada; sugiero que sean más empáticos con los clientes porque también pagamos nuestros servicios para ser atendidos de manera apropiada.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	El entrevistado E1 manifiesta que el servicio es bueno porque siempre están prestos a brindar información del desarrollo de las actividades de saneamiento; mientras los entrevistados E2 y E3 manifestaron que no es buena porque no brindan una información real, quedan en atenderte pero no siempre es así, por otro lado cuando realizaron una visita lo hicieron en horarios donde no hay agua en la zona y quedan en retornar pero ya no lo han realizado, se sugiere que los colaboradores sean más empáticos con el usuario y atiendan las solicitudes presentadas.
Pregunta 10	En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) brindó un horario de atención conveniente para el cliente? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	Bueno según mi apreciación no, porque hay una cantidad regular de personas que frecuentan, entonces sugiero que la atención debería ser todos los días, y no solo 2 veces a la semana porque no es apropiado debido que hay personas que desconocen que el horario de atención son los martes y jueves de 8:30am a 12:00pm.
Entrevistado 2: Dirigente del	No es un horario apropiado porque las oficinas de Comercial que nos atienden solo son los días martes y jueves de 8:30am a 12:00 y a

Asentamiento Humano Belén	veces no alcanzamos poder llegar dentro de ese horario o cuando vamos hay varias personas a la espera y debemos retornar otro día, recomiendo que debe haber un horario más accesible, debería haber atención todos los días.
Entrevistado 3: Poblador	Bueno según mi apreciación presencial no, porque solo hay atención 2 días y a veces no podemos llegar dentro del horario por nuestro trabajo, caso contrario en lo virtual si es accesible porque lo puedes realizar de cualquier parte, sugiero que debería aumentar los días de atención de manera presencial porque es ahí donde nos atienden con más urgencia.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados manifestaron que el horario de solo 2 veces a la semana, los días martes y jueves de 8:30am a 12:00pm no es conveniente porque acuden varios clientes y esto impide que se pueda atender con todas las solicitudes que presentan los usuarios, se recomienda incrementar los días de atención, siendo ese un horario apropiado y se obtenga la satisfacción del cliente.
Objetivo específico 5: Analizar las dificultades en relación a los elementos tangibles y la calidad de servicios que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz. P' y Q' en el periodo 2019- 2020	
Pregunta 11	En su opinión ¿Cree Ud. ¿Qué Sedapal (Centro de Servicio Comas) tuvo instalaciones visualmente agradables para el cliente y cuenta con equipamiento de trabajo y vehículos modernos al momento para el desarrollo de actividades? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	El centro de servicios Comas si cuenta con instalaciones agradables y cómodas para la atención del cliente, se encuentran ambientes limpios; así mismo el personal se traslada al lugar de trabajo en vehículos modernos.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	Si ha tenido instalaciones apropiadas para la atención al cliente, también tienen vehículos nuevos cuando hacen sus visitas a las zonas de trabajo; pero en cuanto a las oficinas creo que deben estar cerca al ingreso, porque están muy metidas y no cuentan con letreros que te orienten, porque si no conocemos tardamos tiempo tratando de ubicarlos, sugiero que debe existir un mapa de ubicación al ingreso, donde estén indicados las oficinas así nos permita llegar sin demoras.
Entrevistado 3: Poblador	Considero que sus instalaciones son buenas, cómodas y limpias para los clientes; cuando realizaron la visita eh podido observar que cuentan con implementos para el desarrollo de actividades y llegaron en camionetas nuevas.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados manifestaron que las instalaciones de Sedapal si son ambientes agradables y limpios para la comodidad del usuario, también cuenta con todos los equipos para el desarrollo de las actividades y el personal se traslada al lugar de trabajo en vehículos modernos; así mismo se sugiere que debe existir un mapa de ubicación al ingreso, donde estén indicadas las oficinas en general así nos permita llegar sin demoras.

Pregunta 12	En su opinión ¿Considera Ud. que Sedapal cumple con las expectativas de brindar servicio de calidad a sus clientes? ¿Por qué? ¿Qué sugiere?
Entrevistado 1: Funcionario de Sedapal	El principal objetivo de Sedapal es superar las deficiencias y brindar un servicio óptimo para la satisfacción del cliente, considero que se está logrando brindar un servicio apropiado porque el agua que brinda es tratada en las plantas de tratamiento y el alcantarillado se encuentra en un 80% de las tuberías del colector de Puente Piedra porque trabaja a full, hasta que no se ejecute las obras del colector de aliviadero.
Entrevistado 2: Dirigente del Asentamiento Humano Belén	Lamentablemente no porque hacia mi persona no me brindó un servicio de calidad, solo tengo el servicio de alcantarillado por eso no estoy satisfecha, no cumple con la perspectiva que tenia de tener el agua, por eso tramité el proyecto para poder tener agua hasta mi domicilio e hice todo lo posible para pagar los costos, y cuando se culminó quedé decepcionada del agua tanto esfuerzo que hice para cubrir los gastos, actualmente pago el doble porque pago por el medidor y también el costo del pilón, sugiero que al menos por este tema de la pandemia los usuarios que no nos llega agua Sedapal nos envíe una cisterna de agua para poder abastecernos.
Entrevistado 3: Poblador	No cumple con mis expectativas porque si bien no contamos con el servicio regular de agua, los colaboradores están prestos a brindar apoyo a nosotros los clientes, ellos responden apurados, ya iremos, solucionaremos pero nada no hay base, no te preguntan cuál es el problema, te atienden rápido parece que se quieren deshacer de ti, entonces no encontramos solución a nuestro problema.
Interpretación o conclusión general (diferencias semejanzas)	Los entrevistados manifestaron que los clientes no se sienten satisfechos porque la entidad no está cubriendo sus expectativas debido que carecen del servicio de agua potable, en alcantarillado si están satisfechos, así mismo indican que esto no se está logrando debido que aún está en ejecución el Ramal Norte pero a pesar de ello dentro de las capacidades de abastecimiento lo están realizando con agua tratada, se sugiere que debido a la ausencia del servicio del agua potable se priorice la culminación de los trabajos del Ramal Norte, también si esta obra está tardando se les haga llegar una cisterna agua para cubrir sus necesidades.

Anexo 7: Consentimiento informado de los participantes



CONSENTIMIENTO INFORMADO

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación: Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, 2019-2020, que tiene como objetivo: Analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas a cada pregunta de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

Katherine Melissa Vega Huaman.
DNI: 70554702

Firma

He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, Yo Roberto Eugenio Landa Montalvo, identificado con DNI: 07285236 acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Katherine Melissa Vega Huaman.

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Katherine Melissa Vega Huaman, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 19 de junio de 2021.



Roberto Eugenio Landa Montalvo

DNI: 07285236

Funcionario de Sedapal Norte

Participante de la entrevista

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación: Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, 2019-2020, que tiene como objetivo: Analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas a cada pregunta de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

Katherine Melissa Vega Huaman.
DNI: 70554702

Firma



He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, Yo Felicita Rayda Apacla Elizarbe, identificada con DNI: 23262717 acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Katherine Melissa Vega Huaman.

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Katherine Melissa Vega Huaman, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 18 de junio de 2021.

COMITE DE DERECHOS DE LA MANZANA 4
ASOCIACION DEL A.H. BELÉN

PRESIDENTA

Felicita Rayda Apacla Elizarbe
DNI: 23262717
Presidenta de la Ampliación del
A.H. Belén Mz-P' y Q'
Participante de la entrevista

CONSENTIMIENTO INFORMADO

En esta oportunidad, deseo solicitar su colaboración para participar voluntariamente en la presente investigación: Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, 2019-2020, que tiene como objetivo: Analizar las dificultades en relación a la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado que brinda Sedapal a la Ampliación del Asentamiento Humano Belén, manzanas P' y Q' en el periodo 2019- 2020.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas en una entrevista, la cual tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante la sesión se grabará, de modo que se pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Sus respuestas a cada pregunta de la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas y estrictamente confidenciales, es decir será una información solo conocida por parte del investigador. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán o eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este trabajo de investigación puede hacer preguntas en cualquier momento o durante su participación en él.

Desde ya le agradezco su participación.

Katherine Melissa Vega Huaman.
DNI: 70554702

Firma



He leído esta hoja de consentimiento, por lo tanto, Yo Analí Sarmiento Cardenas, identificada con DNI: 44911524 acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Katherine Melissa Vega Huaman.

Declaro que todo lo manifestado en dicha entrevista, las respuestas se ajustan a cada pregunta propuesta en la respectiva guía, además se me ha informado sobre el objetivo del trabajo de investigación y se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

La responsable del estudio, Katherine Melissa Vega Huaman, se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Lima, 11 de junio de 2021.



Anali Sarmiento Cardenas
DNI: 44911524
Pobladora de la Ampliación del
A.H. Belén Mz-P' y Q'
Participante de la entrevista

Anexo 8: Carta de presentación Institucional



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 9 de julio de 2021
Carta P. 0641-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
FELICITA RAYDA APAELLA ELIZARBE
Dirigente de la Ampliación del Asentamiento Humano Belén
Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz-P' y Q'-Distrito: Puente Piedra

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VEGA HUAMAN, KATHERINE MELISSA; identificada con DNI N° 70554702 y con código de matrícula N° 7002528420; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Análisis de la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en la Ampliación del Asentamiento Humano Belén Mz-P' y Q', periodo 2019-2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador VEGA HUAMAN, KATHERINE MELISSA 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.



Anexo 9: Carta de aceptación Institucional



AMPLIACIÓN DEL ASENTAMIENTO HUMANO BELÉN Mz- P' y Q'

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 12 de Julio del 2021

Señor Doctor:
CARLOS VENTUROSO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

Presente.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de manifestarle que se le brindará las facilidades del caso a la estudiante Br. KATHERINE MELISSA VEGA HUAMAN para la aplicación de su trabajo de investigación: "ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN LA AMPLIACIÓN DEL ASENTAMIENTO HUMANO BELÉN, 2019-2020", siendo nuestra habilitación materia de estudio.

Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

COMITÉ DE OMNIBUS DE LAS MANZANAS P y Q
AMPLIACIÓN DEL ASENTAMIENTO BELÉN

PRESIDENTA

Felicitia Rayda Apacña Elizarbe
DNI: 23262717
Presidenta de la Ampliación del
A.H. Belén Mz-P' y Q'