



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión y Calidad de Servicio en la Empresa
SEDALORETO, Yurimaguas - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Armas Murrieta, Henry (orcid.org/0000-0001-5063-611X)

ASESOR:

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a mis padres por apoyarme en todos mis objetivos propuestos. De igual forma a mi hijo Pedro Steffano, a mi bebe que está en proceso de gestación, con todo el amor y afecto más profundo, a mi esposa cuyo amor, vulnerabilidad, sabiduría y fortaleza me inspiraron para ser lo mejor que puedo ser.

Henry

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional. A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por los conocimientos compartidos y adquiridos, sin duda son personas que compartieron sus conocimientos teóricos, prácticos y profesionales. Por tal razón deseo redundar en mis expresiones de agradecimiento, prometiendo mantener siempre presente mi experiencia, como buen profesional.

El autor

Índice de contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	32
3.2. Variables y Operacionalización	33
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	33
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	35
3.5. Procedimiento	37
3.6. Método de análisis de datos.....	37
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.....	39
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.	39
Tabla 3. Prueba de normalidad	40
Tabla 4. Relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.	40
Tabla 5. Relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.	41
Tabla 6. Relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.	42

Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión y la calidad de servicio.	42
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 1267 usuarios y la muestra fue de 295. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión, fue regular en 55 %, malo en 27 % y bueno en 18 %; la calidad de servicio, fue regular en 50%, malo en 31 % y bueno en 19 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.948 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 89.87 % de la gestión influye en la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión, servicio, calidad.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between management and quality of service in the company SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 1267 users and the sample were of 295. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the management level was regular in 55%, bad in 27% and good in 18%; the quality of service was regular in 50%, bad in 31% and good in 19%. Concluding that there is a significant relationship between management and quality of service in the company SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, since the statistical analysis of Spearman's Rho was 0.948 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, only 89.87% of the management influences the quality of service.

Keywords: Management, service, quality

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo de los servicios básicos es un factor de primera necesidad en toda vivienda, donde es ofrecer un servicio de calidad, contando con agua potable saneada, clarificada, con un acceso sanitario para su consumo, donde el desarrollo de las gestiones sea consciente del servicio que brindan mediante el pago por su servicio, dando así cumplimiento de los objetivos planteados al principio de la gestión. (Suárez et al, 2019)

En Perú en el año Suárez et al. 2016, se obtuvo de acuerdo a los datos obtenidos sobre el servicio de agua, conformado por 89.2% en el ámbito urbano, y un 71.2% en los lugares más alejados, el 61.4% no perciben este servicio, y el 41.0% no cuenta con alcantarillado, esto da detallar que aún no se ha proyectado agua para todos, lo cual el agua no llega a todos los rincones de la ciudad, donde esto es preocupante para las familias que necesitan de este servicio indispensable en sus hogares (p.16).

Asimismo, quiere decir se enfocó en cuatro pilares fundamentales, dentro de uno de ellos reflejo el servicio de agua para todos, donde se realizaría más proyecciones y más implementaciones de tanques para el abastecimiento de agua a toda la ciudad, y los pueblos más lejanos, sin embargo, por la aparición de la Pandemia, se ha dado por suspenso, la mayoría de obras ya planificadas al llegar el bicentenario, donde las cosas siguen como siguen, no se prospera nada, además la falta de presupuesto, realza en que las proyecciones se paralicen en su mayor momento, hasta poder lograr nuevos recursos, para hacer cumplir las actividades que debe mejorar para el bicentenario en bienestar de los ciudadanos. (Alburqueque et al, 2021)

En el plano local, En la empresa SEDALORETO, está siendo afectada por la calidad de su servicio de agua que brinda, demostrando deficiencias a la hora brindar el servicio, además sumado a ello, los altos montos económicos que facturan los usuarios, generando en ellos incomodidades, debido a la mal calidad del agua, problemas continuos en cortes y sobre todo por la poca cobertura y disponibilidad que tiene al ser considerado como un líquido elemental.

En contraste a lo expuesto se plantea como **Problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es la relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es la relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021?

En cuanto a la justificación, el estudio fue **conveniente**, porque sirvió como mejoría para mejorar los resultados verídicos que brindo la presente investigación, en la **relevancia social**, se mejoró los servicios, asimismo mejoró la calidad de los servicios ofertados, con una cobertura oportuna del servicio a todos los lugares de la ciudad. Asimismo, el **valor teórico**, se brindó un apoyo a la población, con una investigación que puede servir para futuras investigaciones. Las **implicancias prácticas** permitieron generar aplicaciones a la institución para mejor las problemáticas que existen, el estudio reveló información útil y conveniente para otras entidades del mismo rubro y de problemas similares, permitiendo que mejoraron sus procesos y actividades organizacionales encaminadas a satisfacer las necesidades poblacionales, y por último como **utilidad metodológica**, se contribuyó con instrumentos que pueden ser utilizables en investigaciones posteriores.

Asimismo, se establecieron los objetivos, como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021 y como **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Identificar el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Establecer la relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Establecer la relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.

Finalmente se desarrolló su **Hipótesis general:** H_i: Existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. H_o: No existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Y sus **Hipótesis específicas:** H₁: El nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, es buena. H₂: El nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, es buena. H₃: Existe relación significativa entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. H₄: Existe relación significativa entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el **ámbito internacional**, se cita a Cruz y Centeno (2020), la investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 2 194 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, en Costa Rica es creciente presión al uso de los recursos hídricos, donde se ha dado por apreciar que las proyecciones del servicio de agua se han suspendido, pese a que la población exige que se realice lo más pronto posible, para la distribución en cada hogar, además también se llegó a evaluar la calidad de servicio que brinda esta empresa, en favor de los usuarios, para ver si se cuenta con quejas ante un mal servicio, y tratar de imputar que se debe de mejorar para el bien de la población, ya que son ellos que pagan una cuota mensual por el consumo que realizan.

En tanto, Suárez et al. (2019), desarrollaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por comunidades rurales, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que fragilidad ASADAS es evaluadas ante un evento hidrometeorológico es demasiado alta, por su tensión de antigüedad, los sistema ya vienen funcionando sin razón, además no ha contado por muchos años mantenimiento, porque no le han dado la importancia, mientras seguía funcionando, y siendo útil, donde la capacidad que contaba no lograba llenar los tanques, donde lograba contar con una inestabilidad de conexión para todos los usuarios, porque la distribución del abastecimiento no era suficiente, llegando afectar la disponibilidad en muchos usuarios, ante un mal manejo de gestión.

Asimismo, Verdesoto et al. (2018), quienes realizaron un estudio de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 74 juntas de agua potable, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, en las Juntas, Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato tienden a tener dificultades al momento de desarrollar las capacitaciones constantes, obteniendo como resultado que los altos directivos no realizan las tareas encomendadas, posterior a ello también existen problemas dentro de la institución.

Por ello, Ortiz et al. (2021), quienes desarrollaron un estudio de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada fue de 85 personas, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, proceso gestión, agua potable estuvo determinada por la alcaldía, sin embargo, a medida que pasaba el tiempo fue tomado por los ADESCOS y otras asociaciones de agua. Por lo general la alcaldía de esa región sigue estando al mando de brindar el servicio a las zonas más alejadas, mientras por otro lado los ADESCOS desarrollan sistemas para la organización de las comunidades.

Además, Pérez et al. (2022), quienes desarrollaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 64 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, se tiende a mejorar el servicio durante la planificación estratégicas, donde todos los representantes colaboren de referenciar una alternativa de solución para evitar una gestión ineficiente, donde los afectados sean ellos mismos, ya que la distribución de responsabilidades concierne a todos ellos, para la obtención de lograr una gestión administrativa preponderante, que se sienta el crecimiento y reconocimiento que se está constituyendo un buen desarrollo de actividades.

A nivel nacional, Moncada et al. (2021), en su investigación de tipo básica, diseño descriptivo-transversal, la población y muestra estuvo conformada por 45 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron, la calidad es primordial en la cultura organizacional de cada organización, con fines económicos personales, donde la unidad de gestión responde ante tanta crítica de una gestión mal planteada, lo cual su imagen llega o puede llegar a descuidar. Las unidades planteadas de educación aún siguen compartiendo en cada institución después de cada intento de formar un servicio de calidad en sus usuarios, lo cual ya debe de permanecer constante, dichas evaluaciones sobre cómo se encuentra el nivel de calidad, para poder brindar una mejor atención como se merecen.

Aunado a ello, Burstein, (2018), su investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 96 personas, la

técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos el cuestionario. Concluyó que, gestión del agua se ve envuelta en los procesos estatales, por el servicio ineficiente que está produciendo cada vez más, ante un mal servicio que va en contra de los usuarios, por contar con un plan mal programado, sin revisiones o cambios de planes, por lo que se ha encontrado que se sigue manejando la misma programación de las gestiones utilizadas anteriormente, cosa que no ha demostrado tener un nuevo cambio de mejoramiento con el servicio de calidad sobre el agua potable, calificando de irresponsables a los gerentes encargados de la supervisión que ocurre en su gestión.

De igual modo, Zapana et al. (2021), desarrollaron una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 123 personas, la técnica que fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyeron que, el sistema de abastecimiento de la red en las áreas periféricas ha incrementado en su nivel de disponibilidad, porque se refleja en las evaluaciones resultados de deficiencias, por la distribución de un mal servicio, además reclaman los usuarios que se produce interrupciones del servicio de agua, no cuenta con la accesibilidad todo el día, donde el pago ha aumentado, pero el servicio no ha mejorado en estas circunstancias, por lo que han requerido optar por un servicio privado, donde los servicios son más eficientes, de acuerdo al cobro por su servicio, siendo, así la gestión administrativa califica con un proceso regular, porque no cuenta con una programación actualizada, que cautiva seguir siendo parte de un usuario más.

Seguidamente, Ferro et al. (2019), mencionan que su estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 73 personas, la técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron, el servicio agua potable es beneficiada de un gran parte para las personas, como también pueden surgir falencias para brindar este tipo de servicio, por lo general tienden a sufrir de escasez debido a las inconveniencias que puedan existir durante la proporción del agua, es por ello que se ven en la obligación a acumular en objetos que faciliten de una y otra manera el uso en las diferentes acciones que realizan mediante a obtención de este líquido.

Además, Rojas et al. (2019), en su investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 76 personas, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluyeron, existió un nivel correlacional entre las variables tomadas en cuentas. La cohesión de escolares por Kmse estuvo relacionada mediante un porcentaje de viviendas con suministro de agua, así como también se evidenció un nivel porcentual al saneamiento de la vivienda, demostrando que existe relación significativa.

A nivel local, Espinoza (2021), su estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue de 84 clientes, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó, la existencia de las variables estuvo relacionadas entre sí, demostrando un coeficiente de correlación muy baja con un Rho Spearman de 0.322. El nivel de la calidad de acuerdo al proceso fue de 51.19% medio, 29.76% bajo, y 19.05% alto. Por lo que se requiere es que se debe de seguir trabajando en estos detalles, lo cual es una mejor salida de crecimiento y desarrollo de sus recursos materiales y económicos como empresa, ya que la calidad de servicio implica mucho en sus clientes, para contar con participación.

Asimismo, Siesquen (2021), realizó una investigación de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra fue 8 trabajadores, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Concluyó, los reclamos por los usuarios ya se lleva por mucho tiempo del mal servicio brindado, incluso el agua llega en algunos hogares del mal estado para su consumo, no cuenta mucho con la salubridad que contemple seguridad en su consumo, además reclaman que los precios del servicio se ha incrementado, pero sin embargo no cuenta con el servicio de agua constantemente, además el precio es exagerado sin llevar esa gran cantidad de consumo en todos sus periodos, lo cual estas quejas recalcan ante una mala gestión de prioridades para los usuarios, ya que ellos aplican medidas que van en contra de los usuarios.

Asimismo, Vargas (2021), desarrolló una investigación de tipo básico, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 146 personas,

la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, desde la perspectiva existe consistencia significativa en las variables estudiadas dando a conocer una relación positivo muy baja, proporcionando un valor del r de Pearson de 0.277 y un coeficiente de valor $r^2 = 0.077$, 0.238 para accesibilidad, 0.214, para interoperabilidad y 0.264 para seguridad digital.

Al mismo tiempo, Salazar (2020), desarrollo un tipo de investigación básico, diseño no experimental, la población y muestra fueron 71 personas, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario. Concluyó, existe relación de objetos de estudios demuestra un nivel positivo alta, con una correlación de Pearson de 0.759, como también un nivel de confianza de 99%, con un coeficiente fue 0.576.

Por último, Córdova (2019), su tipo de investigación fue básica, diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 371 usuarios, la técnica fue la encuesta y como instrumentos el cuestionario. Concluyó, el sitio web Emapa, el 43.1% determino que siempre se dan a conocer la rendición de cuentas y solo 7.8% lo califica que se dan a conocer raras veces, porque, muchos usuarios no tienen entendimiento de cómo se calcula su consumo de agua, ya que no se detalla mucho la forma de calcular el servicio que nos brindan, llegando a correr una evaluación insignificante de una correlación ($r = 0,712^{**}$), afirmando que debe de existir una mejor gestión, para planificar las actividades de acuerdo a un orden para poder satisfacer su necesidad de cada usuario.

En ese mismo contexto las teorías relacionadas a, la gestión **del agua potable**, según la Asociación Mundial para el Agua (2018), brindar un mejor servicio mediante la obtención del agua potable para todos, para lograr satisfacer una necesidad principal en los usuarios. La gestión del agua potable viene a ser las medidas que las autoridades adoptan para que toda la ciudadanía cuente con este servicio básico, esto lo realizan mediante un exhaustivo estudio en función a la fuente de donde se abastecerá el agua, asimismo, este debe cumplir con las normas sanitarias que exige la ley, para garantizar que el agua que llegue a los hogares sea de muy buena calidad.

Por su parte, Gastañaga (2018), puntualiza que, la gestión integral del recurso hídrico es el procedimiento de gestiones que se encarga cada autoridad encargada para fortalecer su crecimiento y desarrollo, en favor de seguir un orden mediante las coordinaciones planteadas, para lograr obtener y mantener un país sostenible con los principales servicios a su disposición de la población (p. 181). La gestión del agua potable, ya que la población tiene derecho a un servicio de calidad, es por ello que el estado debe invertir en mejorar los procesos de tratamiento y mantenimiento de las plantas, ya que este recurso lleva un debido proceso de purificación, siendo apto para el consumo humano.

Asimismo, Gastañaga (2018), menciona que, la gestión del agua potable es importante en la vida humana se entiende que actualmente, 3 de cada 10 personas no tienen suministro de agua potable, y 6 de cada 10 personas no tienen acceso a instalaciones seguras de saneamiento. La ausencia de agua potable perjudica la salud, la educación, la productividad económica y aumenta el número de enfermedades a nivel mundial. Por esa razón las autoridades tienen que gestionar al estado o municipalidades para dar un buen servicio a la población.

En contraste con lo expuesto, Briceño y Rubiano (2018), establecen que, con la gestión de agua potable ha tratado de establecer estrategias como refuerzo de seguir inculcando a un buen manejo de la gestión para un resultado de forma eficiente con la calidad de servicio del agua potable, para eso es implementar valores y principios con el desarrollo de la comisión interna, de saber distribuir sus funciones y horarios de atención, para una mejor integración de sostenibilidad (p. 236). Los funcionarios encargados de administrar las organizaciones encargados del manejo de los recursos hídricos, deben ser profesionales competentes y altamente calificados para que puedan realizar una gestión eficiente, brindando un servicio de calidad, satisfaciendo de este modo las necesidades básicas de la población, generando desarrollo sostenible y bienestar colectivo.

En tanto, Nieto (2011), defiende que la gestión del agua es un proceso que deben de desarrollar responsablemente las autoridades encargadas de su

administración y distribución, para de esa manera maximizar el bienestar social y económico, ya que el servicio del agua es muy computable y es una necesidad de primera línea en cada usuario, por eso mismo el compromiso de una buena gestión, se debe de realzar en poder confrontar percances de mejoramiento sobre el abastecimiento y las tuberías que conectan deben estar en buen estado (p. 159). El servicio de agua potable, es una necesidad básica de la ciudadanía, el gobierno local tiene toda la responsabilidad de priorizar la gestión del agua potable, con la finalidad que el líquido sea para consumo, evitando este modo la propagación de enfermedades, asimismo, el estado debe velar para que el agua potable llegue a todos los sectores que lo necesiten, ya que es un servicio básico para el desarrollo y progreso de la población.

Por consiguiente, Nieto (2011), indica que, la gestión del agua potable primordial para la existencia en la vida humana por que nos ayuda a tener una vida saludable si no hay agua potable el aumento de la población y, por tanto, también el aumento de la dificultad de cubrir las necesidades básicas de todos.

Siguiendo a, García et al. (2015), existen dos referencias básicas respecto a la gestión de agua potable, las cuales se detallan a continuación: Gestión comunal se refiere donde se unen entre comunidades para poder formar una sola organización para elegir sobre los métodos de conexión, los pagos, el control y manejo que realiza respecto al tema de servicio de agua, para de esa manera con el apoyo de todos poder cumplir la disposición del agua y al mismo tiempo la distribución de acuerdo a su consumo. Gestión dirigencial. Se enfoca en el manejo de los servicios, esto quiere decir de la parte jurídica, donde se amerita los trámites de inscripción, los manejos económicos, y entre otra organización sobre las funciones de los dirigentes encargados (p. Existen dos aspectos determinantes para la gestión del agua potable, como primer aspecto tenemos, la gestión comunal, hace referencia a la asociación de localidades o comunas, quienes gestionarán las conexiones y el abastecimiento del agua potable, luego tenemos, la gestión dirigencial, se

refiere a la administración de este servicio a través de las empresas encargadas, en este aspecto se tiene en cuenta la parte jurídica.

Para, García et al. (2015), la gestión del agua potable es una fuente muy importante que proporciona gran medida de patentes que benefician a la ciudadanía y las empresas que prestan servicios, es por ello con el servicio de agua que brindan las organismos satisfacer las necesidades de la población, brindando un manejo adecuado de los recursos hídricos, la manera de tener un buen control del sistema estructurado en cuanto al manejo de servicio, se brinda a la ciudadanía, se han establecido medidas que proporcione la satisfacción y el alto desarrollo en las condiciones de percibir los recursos que nos brindan las entidades para el beneficio de todos los usuarios que perciben y tienen como principal función, buscar un mejor abastecimiento del agua potable y mejorar la calidad del servicio, además, busca que este recurso llegue a todos los lugares donde tengan esta necesidad básica, logrando disminuir el índice de las enfermedades causadas por el consumo.

En tanto, Sánchez, et al. (2011), identifica el servicio básico en todo hogar es el agua y la energía eléctrica, entonces eso quiere decir que el factor de agua, en la actualidad aún no se ha contado, con una distribución completa en todo los hogares, uno por la mala gestión, lo segundo por falta de recursos económicos, lo tercero por falta de proyección de nuevas plantas, porque al crecer más una población, más abastecimiento de agua se necesita, además donde se debe de gestionar de manera que el agua se consumible, que lleve un tratamiento para el consumo humano, de poder contar con el mantenimiento de las máquinas y envases que almacena el agua como reserva ante cualquier dificultad, esta evolución sobre contar con una mayor distribución aún es pretencioso. Seguidamente lo que menciona el autor se pudo definir que hoy en día existen métodos que proporcionen el buen servicio hacia la población, con la finalidad de que cuenten con su buen servicio de agua potable y que éstas puedan hacer el uso para desarrollar sus actividades cotidianas; es por ello el agua cumple una función muy importante en nuestras

vidas debido a que a través de ellas se pueden realizar un gran número de cosas que permitan mejorar la calidad de salud y la educación.

Según, Matés (2013), la gestión de servicios en conjunto es asociarse a los pilares internos para seguir un orden de construir tus actividades, donde son procesos que recurre para formar organizaciones accesibles y reales de acuerdo a tus metas y objetivos que quieres lograr, porque la distribución del servicio de agua es muy amplio, porque es una necesidad imparable, donde al contrario debe seguir aumentando más conexiones para más usuarios, donde a la vez se forman nueva lista de empadronamiento y son parte de realizar un nuevo ingreso, además estas proyecciones cuentan con el cuidado y supervisión de salud sanitaria, para poder aprobar el nivel de higiene que brindan a sus usuarios, si es accesible poder utilizarlo o consumirlo, siendo así la gestión retoma de estar bien organizada, para brindar un mejor servicio, donde sean satisfactorios y beneficiable de su consumo que llegan a obtener (p. 19). Los sistemas de las ciudades datan desde hace décadas atrás, es por ello que existen el abastecimiento de este, debido a esto el estado debe realizar proyectos de inversión que permitan mejorar estos sistemas, mediante el uso de tecnologías que permitan mejorar los procesos, logrando de este modo satisfacer las necesidades sociales.

Para, Rodríguez, et al. (2013), el servicio de agua potable cumple un rol muy importante para ejercer funciones que permitan realizar de una y otra manera las actividades, para mejorar diversas funciones que permitan llegar y desempeñar funciones y generar un buen provecho a la población. El agua potable no solo es brindar agua para el uso exclusivo dentro de los hogares, sino que permite que la ciudad esté limpia, evitando de esta manera que puedan aparecer enfermedades causadas por el desabastecimiento de este, asimismo, el estado debe invertir en implementar sistemas modernos que permitan cambiar los sistemas tradicionales, mejorando la calidad y el abastecimiento de este elemento.

Asimismo, Rodríguez, et al. (2013), consideran a la gestión como parte de un nuevo parámetro que permita a la institución funcionar y cumpla así sus actividades de acuerdo a lo programado (p. 91). La gestión del agua potable,

debe considerarse como una necesidad básica y urgente para el estado, para garantizar salud de sus ciudadanos, por tal motivo los esfuerzos deben enfocarse en mejorar el servicio, para que se beneficie a todos rincones del país, generando de este modo satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Según, Vargas y Aldana (2014), para poder lograr una gestión eficiente y ordenada se debe empezar por contar con personal profesional y capacitado y luego eficiente que permita cumplir con sus necesidades de los clientes (p. 3). Los gestores de las empresas que administran el recurso hídrico, deben estar altamente capacitados y que sean especialistas, para poder cumplir eficientemente con sus funciones y dar un buen servicio a la población, asimismo, los sistemas deben estar en constante mejora para evitar colapso de las plantas y que esto genere desabastecimiento, lo cual impactará y afectará la salud pública.

Martínez (2013), indica el servicio de agua es un factor determinante en diferentes aspectos ya que proporcionan diversos usos para las personas, de tal manera que la empresa que brinda servicio de agua está en la obligación de cumplir con todos los estándares para facilitar los servicios básicos y que éstas no dificulten a la población en la obtención del agua ya que es una fuente primordial y de uso diario. El organismo rector, encargado de dar este servicio tiende a mantener el control de todos los pagos que realizan los usuarios, de tal manera que tiene que efectuar un buen manejo de su sistema de agua para no desarrollar problemas que aquejan los usuarios, asimismo, se deben capacitar a todo el personal que ejercer funciones dentro de ella, para mantenerlos incentivados y así poder dar un mejor resultado en la proporción del servicio.

Bajo este devenir de ideas, Schuster y Tapia (2015), exponen que, la potabilidad del agua es un servicio básico en toda la humanidad, pero para evitar ciertos riesgos de consumo, es evidente que la distribuidora del servicio cuenten con un reservorio limpio, donde realicen un tratamiento constantemente, porque el agua es para consumo humano, que se debe de tener en cuenta, ya que se sabe que si no existe un saneamiento de su cuidado, puede causar enfermedades, incluso falencias en la institución

encargado, porque son los usuarios quienes reclaman, ante un mal servicio, porque pagan un derecho para poder utilizarlo, lo cual ejerce mucha razón, como cliente que son mal atendidos (p. 115). El mantenimiento de las plantas de tratamiento garantizará un adecuado servicio y el agua que abastecerá a la ciudad sea saludable y consumible, asimismo, debe existir un plan de contingencia muy bien estructurado, para estar preparados ante cualquier factor que pueda afectar el buen servicio, logrando de este modo que exista un equilibrio entre la sostenibilidad y el desarrollo poblacional.

Por ende, Martínez (2013), determina que el empoderamiento de la participación de las comunidades, también necesitan del servicio de agua potable, por lo que al unirse forman un comité de tomar decisiones y planificar programaciones que realce su calidad de servicio, en diferentes direcciones, para mantener a sus usuarios disponibles de seguir comprometidos por el gran servicio que les brindan (p. 14). Las comunidades deben participar activamente durante la gestión de los gobiernos locales, ya que son ellos quienes deben comunicar las necesidades y demandas básicas que tienen, asimismo, el estado debe crear proyectos que mejoren los sistemas de captación y tratamiento de este recurso, a través de la implementación de sistemas más eficientes, los cuales permitirán un buen consumo.

Para, Villena (2018), la entidad debe manejar estructuras que permitan el buen funcionamiento adecuado a la ciudadanía, con la finalidad de ejercer estrategias que permitan el abastecimiento de agua de manera óptima para facilitar las condiciones de vida y que en esta se vea reflejada al brindar un servicio de calidad. Debido a esto, las empresas tienden a mantener el control de sus operaciones mediante la utilización de los recursos para desarrollar estrategias y que no exista la posibilidad de tener problemas en el abastecimiento del agua, ya que es un medio muy factible para poder desarrollar toda clase de actividades para el desarrollo de ellos mismos.

Por otro lado, Villena (2018), indica que, lograr seguridad hídrica significa mantener ciertos niveles de cuidados y distribución, al producir ciertos riegos quien ocurre con la naturaleza, donde puede provocar escasez de agua, mediante la provocación de inundaciones, sequías, el crecimiento de la

población, al no poder contar con más reservorios, y ocurra el riesgo para no poder distribuir a todos. Asimismo, para estas clases de deficiencias la gestión de sector del servicio de agua debe de estar aptos para poder responder, antes estos hechos que surgen por la misma intensidad ocurrida de casos fortuitos, lo cual es importante contar con reservas de agua, para poder distribuir de manera que a nadie se le quede sin el servicio de abastecimiento (p. 306). Existen factores externos a la gestión que hacen que el servicio de agua potable sea deficiente, trayendo consigo desabastecimiento y mal servicio, entre estos factores podemos señalar a los aspectos climáticos, el colapso de las plantas de tratamiento, la deforestación de las cabeceras de los ríos, es por ello que estado debe invertir para que las empresas administradoras estén preparadas para cualquier contingencia.

Según, Jouravlev et al. (2021), que se entiende por servicio de calidad de agua, se entiende que la distribución de agua sea para todos iguales, ya que todos contribuyen de poder pagar por su consumo, también se entiende que el agua sea saludable y esté apta para su consumo alimenticio, de poder preparar sus alimentos, así mismo cuidar la salud del consumidor, ya que para eso se requiere tratamientos y procesos por lo que se desarrolla, para mantener una agua tratable, ya que estos ingresos de nuestros ríos, mares, lagunas, quebradas y otros sectores más cercanos para su tratamiento y consumo, lo cual esto siguen un proceso de limpieza, clorificación hasta obtener un nivel de porcentaje que esté listo para ser distribuido, lo cual dentro de estas instituciones de gestionar el agua, se encuentra profesionales de sector salud para medir el nivel de cloro y entre otros, para ser consumible (p. 99). Los gobiernos locales tienen la responsabilidad de gestionar el mejoramiento del abastecimiento de los recursos hídricos, con la finalidad de que la población cuente con un servicio con altos estándares de calidad, asimismo, estos proyectos de mejoramiento deben realizarse sin generar un impacto negativo con el medio ambiente, ya que muchas veces los ríos y mares se ven comprometidos, es por ello que estos proyectos deben ser sostenibles y viables.

Para, Hoyos y Gamarra (2020), los elementos generales que debe tener el agua para un mayor consumo y que no afecte la salud del ser humanos, es necesario que se brinde un buen servicio y por lo general el agua debe estar limpia mas no turbia, y que los reservorios se mantengan bien limpios para evitar la aparición de larvas que contaminen su consumo. (p. 58). Las plantas de tratamiento deben cumplir con las especificaciones que exige la ley, para garantizar que el agua que llegará a los hogares cumpla con los protocolos de limpieza y pureza, generando satisfacción y bienestar poblacional. Asimismo, los gestores y encargados de administrar este recurso deben ser profesionales y que conozcan los procesos, para poder cumplir eficientemente con sus funciones, generando desarrollo sostenible.

Basando su juicio en su estudio, Rivera (2017), sustenta que, la elaboración requiere de básicos elementos para poder contar con la mayor cantidad de reserva, implementación de sistemas, que ayuden a tomar el control de suministrar el consumo en cada usuario, para poder llevar un orden de su consumo, y al mismo tiempo se puede acceder a su cobro correspondiente a su gasto por el servicio (p. 290). Las instituciones que están encargadas de administrar el abastecimiento del agua potable y el cobro del consumo, deben mejorar los sistemas de captación y las plantas de tratamiento, que se distribuirá para el consumo humano.

En síntesis, a lo expuesto, Ramos y Pinilla (2020), mencionan, deben contar con una contención de alto rango para poder acoger el agua de las fuentes elevadas, ya que muchas veces las conexiones son de muy lejanas para poder conducir el agua a la ciudad, lo cual una gran instalación de conexiones, realza su potencia de conducción, para los reservorios y después pasar un proceso de tratamiento, y estar disponible para su consumo masivo en el ser humano, ya que este recurso es una necesidad básica para el país, es por ello que las autoridades deben priorizar en mejorar este servicio, a través de estrategias que permitan el mejoramiento de las plantas de tratamiento, asimismo, se deben realizar proyectos que busquen un mejor abastecimiento para la ciudad y que el agua que va a ser consumida sea de la mejor calidad.

También, Alburquerque et al. (2021), añaden que, los factores que generalmente inciden para un mayor abasto de agua en los reservorios, es importante contar con un sistema tecnológico que ayude a medir la fuerza, potencia y cantidad de agua, cuando ya esté por abastecerse los tanques, para su tratamiento, al mismo tiempo la implementación de la tecnología permite controlar el consumo de cada usuario, mediante códigos de suministros de cada usuario, para su debido cobro, y así ser eficiente por lo que consumen, de esa manera la gestión realiza un trabajo organizado de acuerdo al desarrollo de actividades planificadas, además el sistema tecnológico te permite controlar el consumo de todos tus usuarios que estén inscritos mediante un código de suministro, lo cual es una clave personal para cada usuario para poder identificar en qué lugar se ubica su medidor, logrando un servicio eficiente y de calidad (p. 110-111). El estado como ente que vela por el bienestar de la población, debe intervenir cuando las empresas que administran los recursos hídricos, brindan un mal servicio y cobran montos excesivos, porque la población necesita un servicio de calidad, por lo que estas empresas deben mejorar e invertir en tecnología para mejorar este servicio.

Respecto a las consideraciones sobre el sistema de abastecimiento de agua los autores, Soto et al. (2016), enfatizan que, existen ciertos controles sobre el consumo, o cuando se presenta quejas porque razón su consumo resultó elevado, donde brindan el servicio de verificación y conexión, para generar un consumo eficiente, donde la integración de una gestión ayuda a que logres solucionar la queja del cliente, para poder aprobar el servicio de calidad que ofreces, donde también te preocupas por el mal estado de su servicio de agua potable, llegando a ser más eficientes y ordenados con respecto a la atención al cliente que se brinda, donde lo más conveniente resulte ser para ambos, como empresa y como cliente, así mismo fundamentan que un buen servicio de agua, es poder garantizar agua saludable, para su consumo alimenticio, donde el agua sea limpia y tratada, donde la prioridad sea el cliente, de poder brindarle un mejor servicio como corresponde, para poder cobrar el consumo de manera eficiente (p. 72- 73). Las empresas que generan los cobros del

servicio de agua potable son entes instituidas por el estado, quienes administran el ingreso, los cuales sirven para realizar el mantenimiento de las plantas donde se trata el agua, asimismo, estas organizaciones deben ser conscientes del servicio que brinden y los cobros deben estar en función al consumo realizado, ya que muchas veces el cobro es excesivo y el servicio es pésimo, es por ello que el estado debe intervenir para fiscalizar estos actos y mejorar el servicio.

De igual modo, Márquez y Ortega (2017), indican que, el principal manejo y distribución inicia de la matriz, que es la madre de la conexión hacia los demás, donde consta de muchos reservorios de agua que proceden a un proceso de tratamiento, coladores de los desperdicios que se encaja en las malla del ingreso del agua, y continua por un proceso muy amplio de clorificación, hasta poder lograr tener una agua limpia y saludable, además es medido mediante proyecciones microbiológicas para poder determinar si es transferible distribuir (p. 43). La gestión del agua potable es una prioridad para el estado, ya que el recurso hídrico es uno de los servicios básicos para el país, es por ello que los reservorios y las vertientes deben cuidarse, asimismo, las plantas deben estar en constante tratamiento y mantenimiento, para garantizar la salubridad pública, logrando generar un desarrollo de la calidad para la población.

Asimismo, la Asociación Mundial para el Agua (2018), nos muestra 2 dimensiones esenciales, como Primera dimensión, **saneamiento**: es un conjunto de lineamientos que mediante su gestión se llega a lograr y categorizar, como brindar un servicio y poder abastecer, además el saneamiento es uno de los primeros servicios que agenda para su consumo. De acorde con Ortiz et al. (2021), hace referencia a los lineamientos que se encuentran orientados a brindar servicios de calidad de una manera oportuna y continua respecto a los servicios que se brindan.

Segunda dimensión, **inversión Pública**: esta dimensión según la Asociación Mundial para, el Agua (2018), refirió que, el sistema de inversión es el medio que se adjuntan todos los establecimientos del mismo sector de agua a nivel nacional, donde se desarrolla con el apoyo del gobierno, ya que es un

convenio de servicio público en enlace con las entidades privadas, siendo así se llegó a implementar a creación del sistema Invierte Perú. Para Pérez et al (2018), hace referencia que este sistema de inversión es el proceso donde se juntan todas las entidades dedicadas al mismo rubro y se desarrolla de acorde a los lineamientos que son obtenidas por parte del Gobierno.

Respecto a la segunda variable de estudio, que es la **calidad de servicio**, se citó al Ministerio del ambiente (2009), que es el principal responsable de dar indicaciones sobre la distribución de calidad de agua potable, en los diferentes sectores de un país, además que su servicio sea con una calidad significativa. La calidad de servicio que produce el consumidor, es un indicador de la eficiencia con la que se va desempeñando la fuerza laboral durante el cumplimiento de sus funciones, esta herramienta permite que la organización conozca las deficiencias y errores que puedan afectar a la rentabilidad, para su inmediata corrección y lograr de este modo cumplir los metas trazados.

En tanto, Mora, et al. (2019), lo conceptualizan que, un sistema de abastecimiento de calidad cuente y garantice un plan de seguridad que se debe de seguir y tener en cuenta, para el cuidado de todos, y demostrar mayor conformidad y seguridad en los usuarios, acerca de la compra de un producto sea un bien o un servicio (p. 74).

Asimismo, Mora, et al. (2019), menciona que, la calidad de servicio son grupos de estrategias que buscan mejorar el servicio de los usuarios así comprueban la necesidad de construir factores estratégicos que sirve para mejorar la experiencia del cliente. Eso porque un servicio de calidad puede hacer la satisfacción de los clientes y da buenos resultados en una empresa y organización; hace que la organización genera y atrae a los consumidores clientes y futuros compradores, además da un resultado positivo en la parte rentable.

De acuerdo a, Arellano (2017), la calidad de servicio cumplen una función en el desarrollo de las instituciones, proporcionando que se establezcan estrategias que permitan llegar de una manera muy practica hacia el usuario, brindando un servicio de calidad basadas en la buena administración de sus

recurso; se toma en cuenta que para brindar un mejor trato hacia el usuario se debe mantener capacitaciones para el manejo adecuado en los sistemas de pagos, con el fin de proporcionar el mejoramiento de los servicios y, que los usuarios se sientan contento por la calidad de servicio brindado por el ente que lo otorga. Por otro lado, las grandes compañías que realizan actividades con el fin de mejorar su calidad productiva, tienden a desempeñar funciones para dar mejor calidad en su servicio, estableciendo condiciones del trabajo en equipo conformados por los colaboradores y la parte logística, para poder desarrollar sin ningún problema toda la calidad en sus productos.

Desde otra postura, Suárez et al. (2019), entienden que, servicio de calidad es demostrar lo mejor que ofrece tu empresa, y de que estás hecho, para no ser juzgado por tu contenido, sino de creer que cuentas con nivel potencial, de dar lo mejor (p. 156). La calidad del servicio es eficiente, dentro de la organización, asimismo, la capacitación de sus colaboradores es un factor clave para que el nivel de rendimiento laboral se incremente, logrando satisfacer eficientemente sus necesidades, logra que la organización adquiera un valor competitivo y llegue a posicionarse dentro del mercado.

Por consiguiente, Suárez et al. (2019), refieren que, la gestión de calidad es todo lo que posee la empresa entre ellos están: el producto, la marca, la infraestructura y la atención es importante que las organizaciones se plantean estrategias y aplicarlos para ser competitivo en el mercado empresarial, también trazar metas, objetivos para tomar buenas decisiones así satisfacer las necesidades que tiene los clientes y hacer un estudio de mercado para brindar calidad de servicio a los compradores o consumidores dentro y fuera de la empresa.

Asimismo, Salazar y Cabrera (2016), lo catalogan como el proceso de servicio de calidad es satisfacer sus necesidades mediante el tipo de servicio que brindas, donde le cliente se muestre comprar con seguridad, donde es importante estar al tanto de sus dudas, para poder explicar de cómo funciona, porque la solución satisfactoria es encontrar una solución inmediata (p. 13). La calidad del servicio es la sensación de satisfacción que experimenta el cliente luego de tomar el servicio, esto dependerá mucho de la organización

de la empresa y del comportamiento de sus colaboradores, es por esta razón que las organizaciones deben satisfacer las necesidades internas de su fuerza laboral, para que estos se encuentren motivados y mejoren su rendimiento laboral, contribuyendo al desarrollo y rentabilidad de la organización.

Por consiguiente, quiere decir Salazar y Cabrera (2016), refieren que, la calidad de servicio no se identifica solo para mejorar la relación con los clientes, también quiere decir que es posible utilizar objetivos para montar estrategias que logren de la organización en la parte interna y externa de la empresa, apoyando a los trabajadores a organizar mejor sus demandas, así de esa manera los cliente consumidores y la empresa ambos se sienten satisfechos por la buena atención por parte de los clientes y una rentabilidad positiva que adquiere la empresa mediante la calidad y el servicio que brinda a sus clientes.

En ese sentido, Torres et al. (2019), atañen que, una estrategia de gestión, es parte de incluir la calidad de servicio que debes de ofrecer, porque lo primordial en todo negocio, es el servicio de calidad en mano con la atención al cliente, para ser un complemento de mostrar un servicio eficiente (p. 99). La eficiencia del servicio se verá reflejada en la aceptación que consiga, esto se logra a través de constancia y mucho esfuerzo, así como también a través de la implementación de medidas estratégicas que permitan mejorar los procesos administrativos y operacionales, contribuyendo enormemente a la rentabilidad de la organización.

Asimismo, Torres et al. (2019), indican que, la calidad de servicio en las organizaciones debe mejorar en la parte rentable teniendo resultados positivos que ayude al crecimiento de la empresa. Sin embargo, como puede ayudar ese crecimiento de la organización realizando un análisis de mercado, una segmentación del mercado, planificando las estrategias de mercado y estudiando a tus competidores, así las organizaciones puedan tomar buenas decisiones para tener clientes fieles con la calidad de servicio que se brinda.

De acuerdo a, Minaverry (2014), con las nuevas innovaciones se han determinado factores que van a la vanguardia con las empresas, fortaleciendo sus capacidades de poder hacer frente a sus obligaciones, como también mejorando la estructura de su sistemas a través de la aplicación de nuevas tecnologías, lo que permite tener un mayor método para realizar sus operaciones, y que este refleja en la atención de calidad que se le otorgue al cliente para proporcionar un servicio de manera más sencilla y fácil de efectuar entre las ambas partes que lo conforman. Asimismo, no importa el tipo de servicio que brinden las instituciones, el manejo adecuado de los sistemas implantados constituirá un factor determinante para que la calidad del servicio se incremente, además, la fuerza laboral debe tener el conocimiento necesario para poder realizar el uso adecuado de los sistemas tecnológicos.

Por consiguiente, Minaverry (2014), sostienen que, la calidad de servicio se va desarrollando cada día en el mundo empresarial, entendiéndose la calidad de servicio al cliente cada día se vuelve un tema interesante que ayuda indirecta o directamente a cada una de las áreas de las empresas y es clave para lograr el éxito y trazar metas dentro y fuera de la organización, es importantes el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores para así la empresa sea reconocido y tenga una rentabilidad positiva mediante la calidad de servicio.

Por otro lado, Arellano (2017), comenta que, un servicio público es de calidad, cuando cumple en todos los requerimientos que el usuario exige, además porque se cuenta con una gestión bien organizada, donde se siguen actividades programadas mediante resoluciones de aceptación, donde se adopta principios y valores, referente a normativas para seguir un proceso, donde lo primordial es que los usuarios logren tramitar sus documentos de manera más rápida sin esperar mucho su aceptación, con lo referente al acudir a un establecimiento público (p. 68). Generalmente en el sector público la calidad del servicio es deficiente, debido a la falta de capacitación y al mal proceder de algunos funcionarios, asimismo, es necesario que en las instituciones públicas se implementen medidas que permitan fortalecer las competencias de sus trabajadores, para que estos puedan desenvolverse

adecuadamente en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas dentro de la organización.

Asimismo, Arellano (2017), indican que, la calidad de servicio es el éxito de las empresas, de ello dependerá de cómo se sientan los consumidores, los clientes respecto a esa marca y qué tan satisfechos terminen después de recibir su atención que le brindan los trabajadores de la organización, los clientes siempre darán su punto de vista personal y evaluarán la calidad de servicio al cliente que le ofrecen, cómo son tratados y que tan eficazmente las empresa atiendes sus necesidades o cumple sus expectativas y así lograr posicionar a la organización en el mercado.

Además, para lograr satisfacer sus necesidades es conducir una gestión de mayor control en sus actividades diarias, para poder llevar un orden de manera eficiente, lo cual hace que se mantengan con una gran imagen institucional, por su mejor servicio de calidad, donde se logra mediante el trabajo a diario (Reyes y Veliz, 2021, p. 573). Las organizaciones deben realizar un arduo trabajo para mejorar cada uno de sus procesos, la selección del personal cobra un protagonismo importante, ya que los colaboradores son los que se desenvolverán en el campo laboral y dependerá de la actuación de estos para que el cliente se sienta satisfecho, es por ello que la fuerza laboral se encuentre capacitada y motivada para poder cumplir adecuadamente sus funciones.

Para, Minaverry (2014), hoy en día las empresas buscan brindar un servicio de calidad para mejorar las condiciones de trabajo y que se vean reflejados a través de la venta de los productos obtenidas por el público que los perciba, de tal manera que se satisfacen a la población. Las organizaciones buscan fidelizar a los clientes para establecer condiciones que facilitar el buen trato entre las ambas partes. Al sacar un producto al mercado se deben tomar medidas que favorezcan el desempeño de funciones de los colaboradores quienes son los encargados de evaluar y controlar todo el procedimiento para la ejecución de las actividades.

De acuerdo a, Minaverry (2014), que para mejorar el servicio se debe tratar de seguir ciertos factores de gestión con una adecuada planificación, siendo estas unos de los pilares que te conducen a una gestión exitosa (p. 174). Las actividades económicas deben estructurarse mediante un plan que permita determinar cada función o rol que debe cumplir cada trabajador, aunado a esto, los objetivos deben ser claros y realistas para que las acciones a realizar sean específicamente para las demandas, logrando que llegue a sus metas y objetivos institucionales.

En consonancia, con lo anterior Cervantes et al. (2020). Perciben que, la calidad es dar un servicio confiable, para no ser juzgado de la manera insignificante, porque los usuarios son parte de una nueva lista de usuarios que condicionan tu servicio, donde se necesita mejorar, o seguir trabajando mejor que ayer, porque brindar un mejor servicio no es un plan de trabajo de poco tiempo, es dedicación de todos los días, lo cual se trate de cubrir sus expectativas, o dar en la primera atención la mayor impresión (p. 3). La calidad del servicio es medible, a través de herramientas fáciles de usar, como son los sondeos de percepción postventa, para ello se debe implementar sistemas que realicen el seguimiento a sus clientes, ya que esta información permite mejorar los aspectos que estén limitando o afectando el nivel de ventas. Asimismo, los esfuerzos no deben descuidarse, ya que el cliente valora mucho las constantes mejoras que puedan percibir en los procesos.

Ante ello, Valenzuela et al. (2019), sustentan que la calidad no es estática, requiere de un trabajo a diario, donde cada día se vea tu esfuerzo de una mejor atención, porque los resultados a final de periodo resultan ser eficiente, ante la gran labor y distribución de tareas a cada colaborador, para poder llegar de manera conjunta el propósito que la empresa se planifica a inicios de su operación. La calidad del servicio no es un aspecto estático, sino que va cambiando constantemente con el pasar del tiempo y existen factores que la pueden vulnerar, es por esta razón que las organizaciones deben buscar mejorar los procesos a través de acciones estratégicas que permitan adquirir técnicas de ventas eficientes, los cuales beneficiarán e incrementarán el nivel de aceptación.

Para, Vera y Trujillo (2018), proporcionan de una y otra forma la satisfacción de los clientes quienes son los que adquieren el productor mediante canales que proporcionan de manera eficaz la adquisición del servicio brindado por la organización, es por ello, que debe existir un buen trato hacia el cliente de manera que favorezcan la obtención de sus productos. Las empresas buscan adoptar estrategias que permitan llegar hacia el cliente de una manera muy factible para fidelizar y de esta manera obtener mejores resultados mediante una buena toma de decisiones de los objetivos plantados en principio del desarrollo de las actividades puestas en marcha al mercado.

En lo relacionado a la importancia de la variable estudiada, Alonso y Salazar (2016), defienden el concepto, ya que, se enfoca en resaltar sus expectativas de ser superior a los demás, donde su atención es única, que no lo vas encontrar en otro lugar, donde intenta rescatar sus percepciones de uso ante su consumo, porque para actuar para mostrar la atención de calidad para luego pasar a contar con un mejor servicio como producto, requiere planificar, donde las actividades cuenten con una programación, donde todos sigan las misma reglas e instrucciones, para poder contar con una ayuda mutua entre compañeros de trabajo, lo cual fluya la comunicación, para contar con un servicio conectado, donde uno puede ejercer un procedimiento, y pasar a la otra área para poder terminar su proceso de trámite (p. 4). El trabajo en equipo es un factor influyente para que la calidad del servicio sea óptima y logre que debe existir una cultura organizacional idónea el cual permitirá que los colaboradores se desempeñen eficientemente, asimismo, las organizaciones deben enfocarse en fortalecer las competencias de su fuerza laboral, para que estos adquieran capacidades y destrezas y poder desenvolverse.

Para, Pérez et al. (2018), la buena administración de los recursos pone a prueba las condiciones de trabajo que realizan las organizaciones, basadas en la aceptación del producto dentro del mercado, es por eso que se deben tomar una buena toma de decisiones que facilitan el desempeño de las funciones por parte de los colaboradores con la intención de dar frutos de las actividades que se realizaran, teniendo en cuenta la acogida del público y que está tenga un impacto dentro de la sociedad. La optimización de los recursos

permite que la organización no incurra en sobrecostos al momento de la realización de sus actividades económicas, asimismo, esta herramienta permite identificar las limitaciones e ineficiencias que puedan existir, para que posteriormente estos puedan ser corregidos e incrementar de este modo la calidad del servicio que se oferte. Asimismo, la toma de decisiones debe realizarse en previa coordinación con las demás áreas.

Respecto a los tipos de calidad de servicio, Vera y Trujillo (2018), determinan que, existen dos tipos: a. Calidad objetiva, hace referencia al enfoque interno específicamente, sobre la supervisión de los procesos y estándares de lograr un producto terminado, logrando reducción de costos. b. Calidad subjetiva, enfocada a una visión externa, sobre las estrategias de ventas que se debe de desarrollar, donde los gastos incurran a gastos de ventas, para poder ofrecer un bien o un servicio, donde el contacto es de frente con los clientes o usuarios, para poder tener una opinión acerca de la calidad de producto que hasta producido (p. 3). Asimismo, el autor menciona en cuanto a la globalización ha sido un factor muy determinante en el cambio de las nuevas tendencias ya que permiten a las organizaciones a establecer estructura basadas en las nuevas políticas para poder hacer frente a las a los problemas que pueda subsistir durante el desarrollo de las actividades puestas en marcha ,y que éstas a su vez tienden a mantener un trato correcto con el cliente para establecer un buen pacto para adquisición del productos ofrecidos en el mercado.

Además, Pérez et al. (2018). Manifiestan que, para lograr la satisfacción del cliente, por la conexión del producto que das a ofrecer, sim embargo estas satisfacciones se convierten en objetiva y subjetiva para dar un mejor servicio, lo cual la organización de sebe de preocupar en realizar un buen plan de actividades, establecidas y aceptadas por la mayoría de votos para su funcionamiento, donde la calidad se dé a mostrar por el interés de los usuarios, donde ellos sean los jueces de tu producción, para determinar que das a ofrecer un servicio de calidad (p. 329). La calidad del servicio es una definición subjetiva, ya que la valoración se dará después del servicio, es debido a ello que las organizaciones deben estar en constante mejora de sus

procesos, así como fortalecer las competencias de sus colaboradores, para que estos puedan cumplir eficientemente con las funciones designadas.

En esa línea, Gutiérrez y Mendoza (2019), señalan que, para lograr un mayor nivel de servicio de calidad, es importante realizar un previo estudio sobre las necesidades de los usuarios, sobre realizar un pequeño cuestionario acerca de lo que buscan en cada servicio (p. 184). Las organizaciones antes de empezar a realizar sus actividades económicas deben realizar un exhaustivo estudio de mercado, para que las acciones que realicen estén función a satisfacer dichas necesidades, asimismo, es necesario realizar un seguimiento postventa, para poder recopilar información valiosa que permitirá conocer su productividad que se oferta.

Por otro lado, Rojas et al (2020), indican, reporta muchos beneficios en una empresa de poder lograr el éxito, sobre el crecimiento de sus recursos materiales y económicos, solo es cuestión de un trabajo continuo, porque se ya se tiene la calificación que eres una empresa donde brindar un servicio de calidad es preferible seguir trabajando aún más todavía, porque tu nivel de funcionamiento ya es muy amplio, porque ya te reportas como una empresa de gran imagen institucional por lo cual para poder cuidar ese prestigio es trabajar más continuo, para no bajar el nivel de aceptación (p. 225- 226). La calidad del servicio, genera un gran impacto en la rentabilidad económica de las organizaciones, es por esta razón que estas deben invertir en tecnología que ayude a mejorar los procesos administrativos y operacionales, incrementado la calidad del servicio, que logren satisfacer sus demandas.

De acuerdo a, Fariño et al. (2018), manifiestan que, para poder servir al usuario, es imprescindible: Conocer sus necesidades. Porque es el cliente quien puede escoger en cualquier lugar hasta poder encontrar su lugar favorito para hacer sus compras diarias, además él es el juez quien califica tu nivel de atención, para poder comunicar a los demás. 2. Recibirlo lo mejor posible. El cliente siempre busca ser bien recibido al pisar tu negocio, lo cual quiere que tu atención sea tu primera impresión, para garantizarle confianza. 3. A todo cliente le gusta sentirse importante, no por su cantidad de compra, sino por ya ser parte del consumo de tu producto. 4. Los clientes necesitan un

lugar donde sientan esperar hasta que logren ser atendidos. 5. Ofrecerle un servicio rápido. El cliente no le gusta que le hagas esperar por mucho tiempo, porque le da entender que tu atención es muy insuficiente para atender a todos (p. 9- 10). La calidad del servicio será valorado desde que el consumidor ingresa, ya que la bienvenida que da la organización a sus clientes será percibido como un gesto agradable, asimismo, esto debe reforzarse con la instalaciones adecuadas con las que debe contar la organización para brindar seguridad, luego influye también el tiempo de espera para ser atendidos y si este tiempo se extiende, los colaboradores están en el deber de comunicar a los clientes, todo esto generará una percepción en el cliente y depende de la experiencia que vivió, para que este vuelva a optar por el servicio.

Según, Bustamante et al. (2019), resaltan los siguientes: Elementos tangibles, es poder contar con las herramientas necesarias para lograr una mejor atención, como la mano de obra calificada, instalaciones de equipos, etc. El que no sea mucho su espera, y solo logre que sea aburrida tu atención. Seguridad, es poder dar una explicación con palabras que puedan entender, de esa manera brindas mayor su efecto de encajar en el producto, para ser aceptado. Empatía, es como la mayoría de clientes requiere, que su atención se enfoque en solo él, mucho mejor si cuenta con una atención especializada de poder resolver y aclarar sus dudas, finalmente es mantener una comunicación respetable con tu consumidor para poder cuestionarle acerca de lo que opina sobre la atención que le brindas, si es satisfactorio, o en qué falta mejorar para sentir tu disponibilidad de satisfacción, lo cual llamamos profesionalismo en lograr su atención de los clientes mediante tu producto que das a ofrecer, donde no cualquiera no lo logra sin no planifica bien sus propuestas (p. 3). La calidad del servicio depende mucho de los colaboradores, además, del compromiso con buscar beneficiar a la población a través de una calidad de servicio. La empatía, la seguridad y el respeto son aspectos fundamentales para que el consumidor tenga una grata experiencia al contratar el servicio que ofertamos, creando de este modo un vínculo de confianza y fidelidad con la organización.

Asimismo, Bustamante et al. (2019), menciona que, la calidad de servicio tiene el nivel de calidad que las empresas del servicio tienen por objetivo ofrecer a los clientes, en función del nivel de calidad esperado por los clientes, de las presiones externas e internas, de las limitaciones presupuestarias y técnicas y del comportamiento de la competencia, por ello cada organización tiene que plantearse estrategias para solucionar problemas que tienen la empresa así establecer la calidad de servicio que se brinda a los consumidores dentro y fuera de la empresa.

En contraste con, Pacheco y Ramos (2020), el servicio de calidad se basa de acuerdo a cómo esté tu gestión, si cuenta con una organización responsable con el desarrollo de principios y valores, para demostrar que son eficientes en el trabajo que ejercen, también es poder capacitar a tu personal sobre las actividades que se van responsabilizar cada uno, donde las funciones se repartan de acuerdo al nivel potencial, que son capaz de desarrollar, donde se ejerza un líder que ayude a conllevar al desarrollo de sus actividades, mediante coordinaciones establecidas, donde cada área desarrolle su función de manera responsable, eficiente, además es importante contar con sistema de control, para poder evitar ciertos errores, que vayan en contra de la normativa establecida, y de esa manera se logre mostrar un servicio como el cliente se merece, porque el merece ser importante al ubicarse en tu establecimiento para ser atendido (p. 723). Las organizaciones deben implementar acciones motivacionales y capacitaciones constantes para sus trabajadores, ya que estos cumplen roles claves, esto incrementa la calidad, asimismo, los líderes deben ser personas altamente calificados y con la capacidad de orientar y guiar al personal, y alcanzar metas trazados por la institucionalmente.

Asimismo, Pacheco y Ramos (2020), menciona que, la calidad de servicio es importante porque ayuda a las organizaciones a tomar decisiones adecuadas para el crecimiento y desarrollo de las empresas, las estrategias son importantes dentro de la calidad de servicio influye en solucionar cualquier problema que tienen la empresas o pueda tener a un futuro, por ello es

necesario controlar y planificar las metas trazadas que tienen la organización para dar un buen servicio a los clientes y así fidelizarlos .

Para, Bustamante et al. (2019), los avances tecnológicos han ido convirtiéndose en una fuente muy primordial para realizar diversas funciones que permitan realizar estrategias a base de sistemas que facilitan el proceso de condiciones de vida, facilitando para otorgar un servicio basada en la aceptación del consumidor. Para mantener la buena administración de los recursos se deben mejorar el trabajo dentro del entorno ambiente, los propios directivos deben incentivar a desempeñar tareas que beneficien a la organización y a mantener un control de todos sus movimientos, posterior a ello para la elaboración de nuevos proyectos que proporcionen generar ingresos económicos a través de productos que se pongan a disposición. La tecnología ha permitido que las organizaciones modernicen sus procesos, logrando que la calidad del servicio se incremente y llegue a satisfacer las demandas y necesidades del consumidor en el menor tiempo y con la misma eficiencia, asimismo, las organizaciones deben estar constantemente a su fuerza laboral, para que se puedan adaptar a la tecnología y al manejo de nuevos sistemas y plataformas digitales.

El Ministerio del ambiente (2009), nos brinda tres dimensiones de las cuales son: Primera dimensión, **Continuidad del servicio**: Según el Ministerio del ambiente (2009), es contar con una distribución de manera permanente, y controlable, para evitar las quejas posibles. Para Ramos y Pinilla (2020), es asegurarse de la continuidad de este líquido elemento, a fin de evitar el Corte y que esto genere reclamos. Segunda dimensión, **Volumen del agua potable**: El Ministerio del ambiente (2009), se refiere a la proporción de la población del acceso por iguales, donde todos logren tener el agua a su disposición, para su mayor consumo. Para Rodríguez et al (2013), hace referencia al porcentaje de población que tiene acceso a este líquido elemento. Tercera dimensión, **Calidad del agua potable**: según el Ministerio del ambiente (2009), es poder contar con un proceso sanitario, donde se establezca un plan de seguridad, para ofrecer agua de calidad que sea

consumible para el usuario. Para Schuster y Tapia (2015), es el servicio por el que se oferta agua de calidad para el consumo humano.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

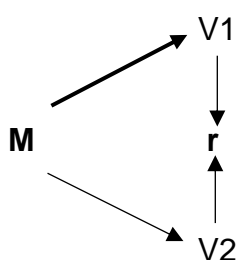
Tipo de estudio

Fue de tipo básica, según, Concytec (2018), la investigación estuvo orientada al recojo de datos, por lo general no se realizó ninguna manipulación a las variables abordadas. (p. 1).

Diseño de la investigación

La investigación fue de **diseño no experimental**, porque no existe la posibilidad de manipulación de las variables que se requiere estudiar. (Cortes e Iglesias, 2004, p. 27). De alcance **descriptivo correlacional**; descriptivo, porque permite de una y otra forma medir las variables para realizar la investigación, por ende, se debe mantener una evaluación de las ambas partes que permitió estudiarlos. (Niño, 2011, p. 34), fue correlacional, porque analiza que las variables tengan una relación entre sí en determinado tiempo (Hernández et al. 2014, p. 158), y de corte **transversal**, porque mediante el recojo de información fue poder contar con sus características y posterior a ello estudiarlo (Arias, 2012, p. 32).

El esquema de investigación fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra

V1= Gestión del agua potable

V2= Calidad de servicio

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Gestión del agua potable

V2: Calidad de servicio

Operacionalización

La operacionalización de las variables se encuentra en anexos.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Para Guillén y Valderrama (2013), estuvo conformado por un grupo determinado de personas que servirán para el desarrollo del objeto de estudio. (p. 63).

La población estuvo conformada por 1267 usuarios de la empresa SEDALORETO, Yurimaguas, 2021.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios que residan dentro de la jurisdicción de Yurimaguas
- Usuarios que disponen del servicio que ofrece la empresa Sedaloreto.
- Usuarios que se encuentren registrados en la base de datos de la empresa.

Criterios de exclusión

- Se excluyó a los trabajadores de la empresa (directivos, personal administrativo y personal de campo)
- Usuarios que no dispongan de los servicios que ofrece la empresa Sedaloreto.
- Usuarios que no están registrados en la base de datos de la empresa.

Muestra

Acorde con, Arias (2012), la muestra es una representación gráfica conformado por una parte de la población para la investigación correspondiente. (p. 83)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula estadística:

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

$$Z= 1.96$$

$$E= 0.05$$

$$p= 0.5$$

$$q= 0.5$$

$$N= 1267$$

n =	3.8416	*	0.25	*	1267
	0.0025	*	1266	+	0.9604

n =	1216.8268	295
	4.13	

La muestra estuvo conformada por 295 usuarios de la empresa SEDALORETO, Yurimaguas, 2021.

Muestreo probabilístico

Hernández et al. (2014), en las muestras probabilísticas, se escogen a una pequeña cantidad de participantes que serán estudiadas por el que desarrolla la investigación (p. 175).

Unidad de análisis:

Estuvo constituido por un usuario de la empresa Sedaloreto, Yurimaguas, 2021.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Según Cabezas et al. (2018), la encuesta permite desarrollar posibles soluciones ante problemas que pudieron existir con relación a las variables de estudio, asimismo, se requiere la recopilación de toda la información para el desarrollo del objeto de estudio (p. 123).

Instrumento

El instrumento para medir la variable gestión del agua potable fue el cuestionario, el cual ha sido adaptado del trabajo de investigación de Contreras (2020), mismo que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión del agua potable. Dicho cuestionario cuenta con 15 ítems dividido en 2 dimensiones (saneamiento e inversión pública). La escala de medición fue ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Malo (15 – 35), regular (36 – 55) y bueno (56 – 75).

El instrumento para medir la variable calidad de servicio fue el cuestionario, el cual ha sido adaptado de Tejada (2020), mismo que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de servicio. Dicho cuestionario cuenta con 15 ítems dividido en 3 dimensiones (continuidad del servicio, volumen del agua potable y calidad del agua). La escala de medición fue ordinal: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75).

Validez

Para la validez del cuestionario se requirió la participación de tres expertos que tengan un amplio conocimiento en los elementos de la

investigación. Por el cual los instrumentos fueron validados por especialistas.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinion del experto
Gestión del agua potable	1	Metodologo	4.2	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.4	Si es aplicable
Calidad de servicio	1	Metodologo	4.2	Si es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.4	Si es aplicable

Fuente: Elaboración propia.

En la presente tabla, se consignaron los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observó un promedio de validez de la primera igual a 4.33, el cual hizo referencia el 89%, a la segunda variable tuvo un promedio igual a 4.43, el cual hizo referencia el 89% de concordancia en el criterio de los expertos, determinando un alto nivel de validez.

Confiabilidad

Análisis de confiabilidad de gestión

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

Análisis de confiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	15

3.5. Procedimiento

Para recopilar los datos de la muestra de estudio, se procedió al diseño y estructuración del cuestionario, posterior a ello, se validó su contenido por medio del juicio de expertos, quienes emitieron una valoración acerca de los ítems que integraron cada cuestionario, las encuestas se aplicaron de manera física a los participantes de acuerdo a la muestra de estudio, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad del Covid – 19, una vez recogidos los datos se desarrollaron de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas.

3.6. Método de análisis de datos

Se llevó a cabo de acuerdo a la recolección de datos, mediante el cual fueron procesados por programa estadístico SPSS V25 se utilizó el coeficiente de correlación Pearson tomando en cuenta los valores entre -1 y 1, donde existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló bajo el respeto a los principios éticos internacionales: **beneficencia**, el cual se establece que únicamente se buscó el beneficio para la mejorar de la situación problemática

encontrada dentro del ente. **no-maleficencia**, habla sobre el primum non nocere que refiere a no producir daño y prevenirlo. **justicia**, el cual se establece que todos los copartícipes serán tratados de manera igualitaria. **autonomía**, debido a que la independencia que tiene el investigador para desarrollar la investigación. **Consentimiento informado**, dado a que la muestra investigada conoce los propósitos que persigue la investigación y los efectos positivos que genera.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.

Tabla 1.

Nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	80	27 %
Regular	36 – 55	162	55 %
Bueno	56 - 75	53	18 %
Total		295	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa SEDALORETO, Yurimaguas

Interpretación:

En cuanto al nivel de gestión, es regular en 55 %, malo en 27 % y bueno en 18 %.

4.2. Nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.

Tabla 2.

Nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.

Escala	intervalo	frecuencia	Porcentaje
Malo	15 – 35	90	31 %
Regular	36 – 55	147	50 %
Bueno	56 - 75	58	19 %
Total		295	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de la empresa SEDALORETO, Yurimaguas

Interpretación:

En cuanto al nivel de calidad de servicio, es regular en 50%, malo en 31 % y bueno en 19 %.

Tabla 3.*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,179	295	,000
Calidad de servicio	,120	295	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25***Interpretación:**

Dado que la muestra es menor a 0.05, se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman para la correlación.

4.3. Relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.

Tabla 4.

Relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.

			Plan de saneamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Plan de saneamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	295	295
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	295	295

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25°

Interpretación:

Se contempla la relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de

0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).

4.4. Relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.

Tabla 5.

Relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.

			Sistema de Inversión Pública	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Sistema de Inversión Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	295	295
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	295	295

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

Interpretación:

Se contempla la relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.941 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 (p-valor ≤ 0.01).

4.5. Relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.

Tabla 6.

Relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021.

	Gestión		Gestión	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	295	295
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	295	295

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

Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25

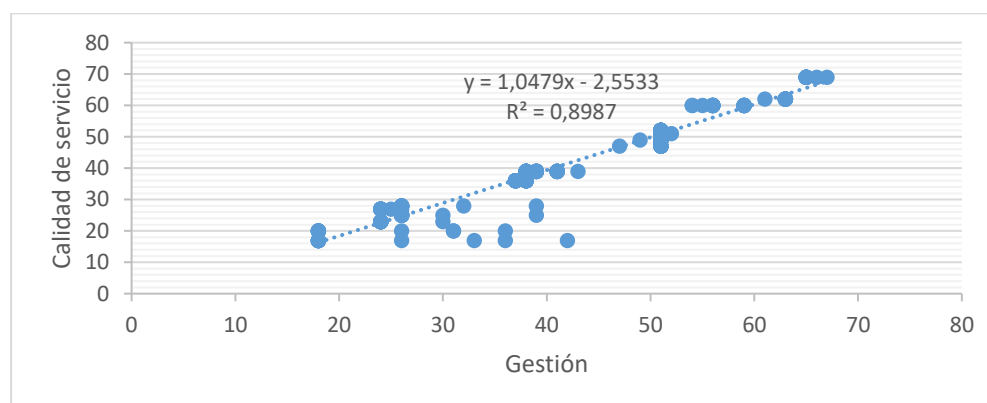


Figura 1. *Dispersión entre la gestión y la calidad de servicio.*

Interpretación:

Se contempla la relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas – 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.948 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), asimismo, solo el 89.87 % de la gestión influye en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo, se contrasta los resultados, teniendo que el nivel de gestión del agua potable, es regular en 55 %, malo en 27 % y bueno en 18 %, debido a que, la información de saneamiento brindada por el personal que lo atendió no es la adecuada, la institución no brinda los medios necesarios para obtener la información en beneficio de la población, dicho resultado coincide con, Verdesoto et al. (2018), se refiere que, tienden a tener dificultades al momento de desarrollar las capacitaciones constantes, obteniendo como resultado que los altos directivos no realizan las tareas encomendadas, posterior a ello también existen problemas dentro de la institución, asimismo, Ortiz et al. (2021), manifiestan que, el proceso de gestión de agua potable estuvo determinada por la alcaldía, sin embargo, a medida que pasaba el tiempo fue tomado por los ADESCOS y otras asociaciones de agua. Por lo general la alcaldía de esa región sigue estando al mando de brindar el servicio a las zonas más alejadas, mientras por otro lado los ADESCOS desarrollan sistemas para la organización de las comunidades.

Asimismo, Ferro et al. (2019), hace mención que, el servicio agua potable es beneficiada de un gran parte para las personas, como también pueden surgir falencias para brindar este tipo de servicio, por lo general tienden a sufrir de escasez debido a las inconveniencias que puedan existir durante la proporción del agua, es por ello que se ven en la obligación a acumular en objetos que faciliten de una y otra manera el uso en las diferentes acciones que realizan mediante a obtención de este líquido, asimismo, Rojas et al (2019), sostienen que, existió relación entre las variables tomadas en cuentas. La cohesión de escolares por Km, se estuvo relacionada mediante un porcentaje de viviendas con suministro de agua, así como también se evidencio un nivel porcentual al saneamiento de la vivienda, demostrando que existe relación significativa.

En ese mismo contexto, Siesquen (2021), establece que, los reclamos por los usuarios ya se lleva por mucho tiempo del mal servicio brindado, incluso el agua llega en algunos hogares del mal estado para su consumo, no cuenta mucho con la salubridad que contemple seguridad en su consumo, además reclaman que los precios del servicio se ha incrementado, pero sin embargo

no cuenta con el servicio de agua constantemente, además el precio es exagerado sin llevar esa gran cantidad de consumo en todos sus periodos, lo cual estas quejas recalcan ante una mala gestión de prioridades para los usuarios, ya que ellos aplican medidas que van en contra de los usuarios,

Además, el nivel de calidad de servicio, es regular en 50%, malo en 31 % y bueno en 19 %, debido a que, la empresa SEDALORETO Yurimaguas no cuenta con horarios accesibles, asimismo, las horas diarias de agua potable no son suficientes para satisfacer las necesidades de la población, dicho resultado coincide con Cruz y Centeno (2020), establecen que, en Costa Rica existe una creciente presión sobre el uso de los recursos hídricos, donde se ha dado por apreciar que las proyecciones del servicio de agua se han suspendido, pese a que la población exige que se realice lo más pronto posible, para la distribución en cada hogar, además también se llegó a evaluar la calidad, en favor de los usuarios, para ver si se cuenta con quejas ante un mal servicio, y tratar de imputar que se debe de mejorar para el bien de la población, ya que son ellos que pagan una cuota mensual por el consumo que realizan.

Asimismo, Suárez et al. (2019), se refiere que, la fragilidad de las ASADAS evaluadas ante un evento hidrometeorológico es demasiado alta, por su tensión de antigüedad, los sistema ya vienen funcionando sin razón, además no ha contado por muchos años mantenimiento, porque no le han dado la importancia, mientras seguía funcionando, y siendo útil, donde la capacidad que contaba no lograba llenar los tanques, donde lograba contar con una inestabilidad de conexión para todos los usuarios, porque la distribución del abastecimiento no era suficiente, llegando afectar la disponibilidad en muchos usuarios, ante un mal manejo de gestión, en cuanto Pérez et al. (2022), hace mención que, se tiende a optimizar la calidad de servicio mediante la planificación de estrategias, donde todos los representantes colaboren de referenciar una alternativa de solución para evitar una gestión ineficiente, donde los afectados sean ellos mismos, ya que la distribución de responsabilidades concierne a todos ellos, para la obtención de lograr una

gestión administrativa preponderante, que se sienta el crecimiento y reconocimiento que se está constituyendo un buen desarrollo de actividades.

Bajo la misma línea, Moncada et al. (2021), se refiere que, la calidad debe estar implícita en la cultura organizacional de cada institución, con fines económicos personales, donde la unidad de gestión responde ante tanta crítica de una gestión mal planteada, lo cual su imagen llega o puede llegar a descuidar. Las unidades planteadas de educación aún siguen compartiendo en cada institución después de cada intento de formar un servicio de calidad en sus usuarios, lo cual ya debe de permanecer constante, dichas evaluaciones sobre cómo se encuentra el nivel de calidad, para poder brindar una mejor atención como se merecen, en cuanto a Burstein (2018), hace mención que, la gestión del agua está envuelta en los proceso estatales , por el servicio ineficiente que está produciendo cada vez más, ante un mal servicio que va en contra de los usuarios, por contar con un plan mal programado, sin reversiones o cambios de planes, por lo que se ha encontrado que se sigue manejando la misma programación de las gestiones utilizadas anteriormente, cosa que no ha demostrado tener un nuevo cambio de mejoramiento con el servicio de calidad sobre el agua potable, calificando de irresponsables a los gerentes encargados de la supervisión que ocurre en su gestión.

En ese mismo contexto, Zapana et al. (2021), argumentan que, las áreas periféricas han incrementado en su nivel de disponibilidad, porque se refleja en las evaluaciones resultados de deficiencias, por la distribución de un mal servicio, además reclaman los usuarios que se produce interrupciones del servicio de agua, no cuenta con la accesibilidad todo el día, donde el pago ha aumentado, pero el servicio no ha mejorado en estas circunstancias, por lo que han requerido optar por un servicio privado, donde los servicios son más eficientes, de acuerdo al cobro por su servicio, siendo, así la gestión administrativa califica con un proceso regular, porque no cuenta con una programación actualizada, que cautiva seguir siendo parte de un usuario más,

Asimismo, existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.948 (correlación positiva muy alta)

y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); dicho resultado coinciden con Espinoza (2021), indica que, estuvo relacionadas entre sí, por lo que se determinó el p – valor es de 0.003 menor a 0.01, demostrando un coeficiente de correlación muy baja con un Rho Spearman de 0.322. de acuerdo al proceso fue de 51.19% medio, 29.76% bajo, y 19.05% alto.

Por lo que, se requiere es que se debe de seguir trabajando en estos detalles, lo cual es una mejor salida de crecimiento y desarrollo de sus recursos materiales y económicos como empresa, ya que la calidad de servicio implica mucho en sus clientes, para contar con participación, en cuanto Vargas (2021), hace mención que, desde la perspectiva existe relación significativa entre las variables estudiadas donde demostraron un índice positivo muy baja, proporcionando un valor del r de Pearson de 0.277 y un coeficiente de valor $r^2 = 0.077$, 0.238 para accesibilidad, 0.214, para interoperabilidad y 0.264 para seguridad digital, en ese mismo contexto Salazar (2020), se refiere que, la relación de objetos de estudios demuestra un nivel positivo, el valor del correlacional de Pearson de 0.759, como también un nivel de confianza de 99%, donde el coeficiente fue 0.576.

En cuanto a, Córdova (2019), se refiere que, el sitio web de Emapa, el 43.1% determino que siempre se dan a conocer la rendición de cuentas y solo 7.8% lo califica que se dan a conocer raras veces y la rendición, muchos usuarios no tienen entendimiento de cómo se calcula su consumo de agua, ya que no se detalla mucho la forma de calcular el servicio que nos brindan, llegando a correr una evaluación insignificante de una correlación ($r = 0,712^{**}$), afirmando que debe de existir una mejor gestión, para planificar las actividades de acuerdo a un orden para poder satisfacer su necesidad de cada usuario.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.948 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 89.87 % de la gestión influye en la calidad de servicio.
- 6.2.** El nivel de gestión, es regular en 55 %, malo en 27 % y bueno en 18 %, debido a que, la información de saneamiento brindada por el personal que lo atendió no es la adecuada, la institución no brinda los medios necesarios para obtener la información en beneficio de la población.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio, es regular en 50%, malo en 31 % y bueno en 19 %, debido a que, la empresa SEDALORETO Yurimaguas no cuenta con horarios accesibles, asimismo, las horas diarias de agua potable no son suficientes para satisfacer las necesidades de la población.
- 6.4.** Existe relación significativa entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.933 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que, a mejor plan de saneamiento, mejor será la calidad de servicio.
- 6.5.** Existe relación significativa entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0.941 (correlación positiva muy alta); y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$), indicando que, a mejor sistema de inversión pública, mejor será la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al gerente de la empresa SEDALORETO, mejorar la prestación de servicios que oferta a sus usuarios, tanto de índole administrativo, así como de campo, con respecto a la cobertura de agua potable a la comunidad.
- 7.2.** Al jefe del área de atención, mejorar y agilizar los procesos que se realizan en la entidad para evitar que sean engorrosos y burocráticos que a su vez hagan lentos los procesos institucionales.
- 7.3.** Al gerente de la empresa SEDALORETO, con respecto a la atención de necesidades, consultas, reclamos, quejas, solicitudes y demás aspectos relacionados, todos estos deben encontrarse conforme a la Ley de procedimientos administrativos.
- 7.4.** Al gerente de la empresa SEDALORETO, evaluar los montos económicos que facturan los usuarios, para poder hacer descuentos por la poca cobertura del agua en algunos meses del año.
- 7.5.** Al gerente de la empresa SEDALORETO, coordinar los horarios de servicio de agua, para evitar continuos en cortes y sobre todo por la poca cobertura y disponibilidad que tiene al ser considerado como un líquido elemental.

REFERENCIAS

- Alburqueque, M., Ramos, J., Marchena, C. y Ramírez, E. (2021). *Water management and evolutionary study for sustainable development in the Piura region, Peru*. Revista Innova Educación. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/363/262>
- Alonso, V. y Salazar, J. (2016). *Service quality: Change requirement in yucatecan hospital organizations*. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605/>
- Arellano, H. (2017). *Quality in service as a competitive advantage*. Revista Dominio de las ciencias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Asociación Mundial para el Agua (2018), *Gestión integrada de recursos hídricos*. https://www.unwater.org/app/uploads/2019/02/ES-Guide-ES_Final-webPDF.pdf
- Briseño, H. y Rubiano, J. (2018). *The drinking water service for residential use in Colombia*. Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica. <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/682/682>
- Burstein, T. (2018), *Considerations about management of water resources and public health in Perú*. (artículo científico) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n2/a18v35n2.pdf>
- Bustamante U., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2019). *Fundamentals of quality of service, the servqual model*. Revista Empresarial. <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>

- Cabezas, E., Naranjo, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- CEPLAN (2014). *Plan Bicentenario*. https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario/
- Cervantes, G., Muñoz, G. & Inda, A. (2020). *Teamwork and its effect on customer service quality*. Revista Espacios. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento RENACYT*. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Córdova, K. (2019), *Gobernabilidad y satisfacción del usuario en la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín, Morales 2018*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32111/C%
%b3rdova_FK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32111/C%c3%b3rdova_FK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la Investigación* (1ra ed.). Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cruz, N. y Centeno, E. (2020). *Assessment of the Drinking Water Delivery Service Based on Users' Perceptions: The Case in Cartago, Costa Rica*. (artículo científico) Ciencias Ambientales. Costa Rica. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rca/v54n1/2215-3896-rca-54-01-95.pdf>

- Espinoza, G. (2021), *Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2020*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66625/Espinoza_RGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A. y Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018) *Satisfaction of the users and quality of attention In Primary Health Care Units- Milagro*. Revista científica digital INSPILIP. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Ferro, F., Ferró, P., y Ferró, A. (2019). *Temporary distribution of acute diarrheal diseases, its relationship with temperature and residual chlorine in drinking water in the city of Puno, Peru*. (artículo científico). Universidad Privada San Carlos, Puno – Perú. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2313-29572019000100006&script=sci_arttext
- García, M., Godínez, G. Pineda, B. y Reyes, J. (2015). *Right to water and quality of life*. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150319045.pdf>
- Gastañaga, M. (2018). *Water, sanitation and health*. Revista Peru Salud Publica. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n2/a01v35n2.pdf>
- Guillen, O. & Valderrama, S. (2013). *Guía para elaborar la tesis universitaria escuela de posgrado*. Ando Educando, 150. https://www.academia.edu/37024919/GU%C3%8DA_PARA_ELABORAR_LA_TESIS_UNIVERSITARIA_ESCUELA_DE_POSGRADO
- Gutiérrez, A. y Mendoza, P. (2019). *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients*. Anales de la Facultad de Medicina. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a08v80n2.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hoyos, J. y Gamarra, O. (2020). *Quality of drinking water in the city Bagua, Amazonas, 2018*. Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Naturales e Ingeniera. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CNI/article/view/637/790>
- INEI (2016). *Perú formas de acceso al agua y saneamiento*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua.pdf
- Jouravlev, A., Matus, S. y Gil, M. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe*. Páginas Selectas de la CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46792/1/S2000908_es.pdf
- Márquez, O. y Ortega, M. (2017). *Social Perception of Drinking Water Service in the Municipality of Xalapa, Veracruz*. Revista Mexicana de Opinión Pública. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-mexicana-opinion-publica-109-pdf-S1870730017300030>
- Martínez, R. (2013). *La gestión del agua potable y el saneamiento en el Área Metropolitana de Caracas*. Instituto latinoamericano de investigaciones sociales. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/10275.pdf>
- Matés, J. (2013). *Water and landscape*. Universidad De Jaén. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/atma/issue/view/439/242>
- Minaverry, C. (2014). *Legal analysis about drinking water quality service in Buenos Aires*. (Artículo científico), Universidad de Buenos Aires, y Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Argentina. <http://dx.doi.org/10.4136/ambi-agua.1228>
- Ministerio del ambiente (2009), *Informe: Informe Nacional del Estado del Ambiente 2009-2011*. <https://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/39691>
- Moncada, J., Barrutia, L., Ruíz, C., Vargas, J., Palomino, G. e Isuiza. A. (2021). *Quality of service in the Local Educational Management Units*. (artículo científico) Universidad César Vallejo, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>

- Mora, D., Rafael, T. y Orozco, J. (2019). *Costa rican drinking-water quality and availability index*. (Artículo científico), Tecnología en Marcha, <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7451307.pdf>
- Nieto, N. (2011). *La gestión del agua: tensiones globales y latinoamericanas*. (Artículo científica), Investigadora en World One, Londres. <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n36/n36a7.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. (2 da ed.). Ediciones de la U. https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION
- Ortiz, A., Núñez, J., y Mejía, W. (2021). *La percepción social de la calidad y gestión del agua potable en el municipio de Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador*. (artículo científico). Universidad de El Salvador. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-24222019000300124&script=sci_arttext
- Pacheco, G. & Ramos, Y. (2020). *Evaluation of service quality and internal customer satisfaction in a credit union*. Polo del conocimiento. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/1547/2892>
- Pérez, M., Olandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services´ delivery with a Six-Sigma approach*. Revista Cubana Salud Pública. <https://www.redalyc.org/journal/214/21458813010/21458813010.pdf>
- Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R. y Moreno, M. (2022), *Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations*. (artículo científico) Polo del conocimiento. Ecuador. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

- Ramos, Y. y Pinilla, M. (2020). *Water Quality for Human Consumption in Rural Supply Systems in Boyacá, Colombia. An Infrastructural Analysis*. Revista EIA. <https://revistas.eia.edu.co/index.php/reveia/article/view/1378/1345>
- Reyes, L. y Veliz, M. (2021), *Quality of the service and its relationship with customer satisfaction in the public company of drinking water of the Jipijapa cantón*. (Artículo científico), Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>
- Rivera, A. (2017). *Evaluation of management models of rural projects of drinking water and basic sanitation implemented in the llanos de Colombia*. Revista DYNA. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/67539/65273>
- Rodríguez, J., Trujillo, M. y Lámbarry, F. (2013). *Water management and perceived quality in the service*. (Artículo científica), Instituto Politécnico Nacional IPN de México. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5983185.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Información Tecnológica. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>
- Rojas, J., Ibarra, J., Alvarino, A., y Lannacone, J. (2019). *Drinking water and sewage in basic sanitation as factors related to enteroparasites in schoolchildren of educational institutions of lima metropolitana, Peru*. (artículo científico). Universidad Continental, Lima – Perú. <https://revistas.unfv.edu.pe/rtb/article/view/295/268>
- Salazar, W. y Cabreara, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. Revista Industrial Data. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Salazar, Y. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52603/Salazar_MYK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez, T., Rodríguez, N. y Salas, M. (2011). *Water management in Spain. The basin unit*. (Artículo científica). Universidad de Granada, España. <https://www.redalyc.org/pdf/755/75522375007.pdf>
- Schuster, J. y Tapia, F. (2015). *El Modelo de Gestión Comunitaria del Agua Potable Rural en Chile: Contexto Institucional, Normativo e Intenciones de Reforma*. Foro Jurídico. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/download/19865/19906/>
- Siesquen, J. (2021), *Gestión de la Administración Local de Agua y aplicabilidad de medidas cautelares administrativas en el distrito de Tarapoto, 2021*. (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69222/Siesquen_CJD-SD.pdf?sequence=1
- Soto, S., Gaviria, L., Pino, M. (2016). *Status of Management of drinking water in rural zones of Cartago, Costa Rica*. Tecnología en Marcha Encuentro de Investigación y Extensión. https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/2986/pdf
- Suárez, A., Baldioceda, A., Durán, G., Rojas, J., Rojas, D. y Guillén, A. (2019), *Water Security: Water Management in Rural Communities of the Northern Pacific Region of Costa Rica*. (artículo científico) Ciencias ambientales. Costa Rica. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rca/v53n2/2215-3896-rca-53-02-25.pdf>
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Anchundia, R., Serrano, H. y Armijo, A. (2019). *Perceived quality of care in CAI III health center*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubinbio/cib-2019/cib192k.pdf>
- Torres, C., Salete, M., y Sepúlveda, J. (2019). *Perception of service quality at a primary chilean health care center*. Revista Ingeniería Industrial. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7081182>

- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L. y Villareal, V. (2019). *Customer service, service, product and price as determining variables of customer satisfaction in a service SME*. Revista GEON. <http://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159>
- Vargas, J. (2021). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio en el Sistema Administración Tributaria Tarapoto, Provincia y Región San Martín, 2020*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57769/Vargas_DJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, M. y Aldana L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. (3ª ed.). ECOE Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). *Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico*. Revista Contaduría y Administración. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>
- Verdesoto, S. (2018). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*. (artículo científico). Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834
- Villena, J. (2018). *Water quality and sustainable development*. Revista Peru Salud Publica <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v35n2/a19v35n2.pdf>
- Zapana, L., March., H. y Sauri, D. (2021), *Inequalities in access to water in rapidly growing urban cities in Latin America: the case of Arequipa, Peru*. (artículo científico) Geografía Norte Grande. Arequipa, Perú. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rgeong/n80/0718-3402-rgeong-80-369.pdf>

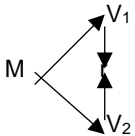
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del agua potable	Asociación Mundial para el Agua (2018) como el conjunto acciones y trámites con el objetivo de satisfacer y prevalecer el bienestar y las necesidades de los usuarios	Es un proceso que deben de desarrollar responsablemente las autoridades encargadas de su administración y distribución, para de esa manera maximizar el bienestar social y económico del mismo ente y será medido con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	saneamiento	Información de Saneamiento	Ordinal
				Toma de Decisiones	
				Infraestructura	
			Inversión Pública	Presupuesto	
				Proyectos formulados	
				seguimiento	
				Logros alcanzados	
Cobertura del servicio					
Calidad de servicio	Es el indicador de la calidad de agua potable que recibe la población, al mismo tiempo se calcula una tarifa para por el servicio brindado. (Ministerio del ambiente 2009)	Consiste en satisfacer sus necesidades mediante el tipo de servicio que brindas, donde le cliente se muestre comprar con seguridad, donde es importante estar al tanto de sus dudas, para poder explicar de cómo funciona, porque la solución satisfactoria es encontrar una solución inmediata, será medido con una escala ordinal a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Continuidad del servicio	Horario	Ordinal
				Cortes de agua	
			Volumen del agua potable	Equidad en el servicio	
				Volumen de agua	
				Intensidad de agua	
			Calidad del agua potable	Abastecimiento	
				calidad de servicio	
				tarifas	

Matriz de consistencia

Título: Gestión y calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es la relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021? ¿Cuál es la relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021</p> <p>objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Identificar el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Establecer la relación entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Establecer la relación entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: Existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. Ho: No existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, es buena. H2: El nivel de calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021, es buena. H3: Existe relación significativa entre el plan de saneamiento y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021. H4: Existe relación significativa entre el sistema de Inversión Pública y la calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	Instrumentos									
<p>Diseño de investigación. no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Gestión del agua potable V2= Calidad de servicio r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población está conformada por 1267 usuarios de la empresa SEDALORETO, Yurimaguas, 2021.</p> <p>Muestra La muestra estará conformada por 295 usuarios de la empresa SEDALORETO, Yurimaguas, 2021.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Gestión del agua potable</td> <td>Plan de saneamiento</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Inversión Pública</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Calidad de servicio</td> <td>Continuidad del agua potable</td> </tr> <tr> <td>Volumen del agua potable.</td> </tr> <tr> <td>Calidad del agua potable</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión del agua potable	Plan de saneamiento	Sistema de Inversión Pública	Calidad de servicio	Continuidad del agua potable	Volumen del agua potable.	Calidad del agua potable	<p>Questionario</p>
Variables	Dimensiones											
Gestión del agua potable	Plan de saneamiento											
	Sistema de Inversión Pública											
Calidad de servicio	Continuidad del agua potable											
	Volumen del agua potable.											
	Calidad del agua potable											

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión del agua potable

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la gestión del agua potable. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
saneamiento						
1	Considera usted que la información de saneamiento brindada por el personal que lo atendió es la adecuada					
2	La institución le brinda los medios necesarios para obtener la información en beneficio de la población.					
3	La información de saneamiento le da un valor agregado a su propiedad					
4	Considera usted que la información de saneamiento mejoro la calidad del servicio de agua potable que se distribuye a todos los usuarios.					

5	Considera usted que las decisiones que se toman en la empresa SEDALORETO Yurimaguas benefician a todos los usuarios.					
6	Considera usted que las inversiones (infraestructura de alcantarillado y abastecimiento) están ligadas al crecimiento poblacional, urbanización y auge empresarial					
7	Considera usted que la infraestructura actual del servicio de agua permite ampliar o cobertura otras zonas.					
8	El sistema de tuberías y alcantarillado les permite tener un agua de calidad.					
Inversión Pública						
9	Considera que la institución cuenta con un adecuado presupuesto para poder brindar un servicio de calidad					
10	La institución le hizo participe en la formulación de proyectos de agua potable.					
11	Considera que el personal hace un constante seguimiento del servicio de agua para evitar interrupciones					
12	Ante una queja o insatisfacción el personal hace el seguimiento oportuno de sus reclamos.					
13	La institución informa los logros alcanzados o proyectos a ejecutar en el distrito.					
14	Considera que la institución tiene capacidad de coberturar el servicio con normalidad en todo el distrito.					
15	Considera que la institución puede coberturar a lugares aledaños con normalidad					

Fuente: Contreras (2020) "Gestión de servicios de agua potable y la calidad de vida en el Anexo 22, distrito de San Antonio, 2019"

Cuestionario: Calidad de Servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de calidad de servicio. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Continuidad del servicio						
1	Considera usted que la empresa SEDALORETO Yurimaguas cuenta con horarios oportunos para la distribución del servicio de agua potable.					
2	Considera usted que las horas diarias de agua potable son suficientes para satisfacer las necesidades de la población.					
3	Se comunica de manera oportuna el vencimiento de su servicio, antes de ser cortado					
4	Considera usted que los cortes del servicio de agua potable afectan directamente las actividades que se desarrollan en casa.					

5	Considera usted que los cortes de agua se han ido en incremento por acumulaciones de deuda					
Volumen del agua potable						
6	Considera usted que el servicio de agua potable llega a toda la población de manera equitativa.					
7	Considera usted que el volumen de agua que recibe es suficiente para abastecer sus necesidades.					
8	Considera usted que el crecimiento de la población ha afectado notoriamente la intensidad y distribución del agua potable.					
9	Considera usted que la intensidad del servicio de agua potable varía con alta frecuencia.					
10	Considera usted que la intensidad del servicio de agua potable es la adecuada para actividades empresariales.					
Calidad del agua potable						
11	Considera usted que la empresa SEDALORETO Yurimaguas cuenta con un sistema de abastecimiento de agua ante escases de la misma.					
12	Considera usted que la empresa SEDALORETO Yurimaguas cumple con los estándares de calidad del agua sugeridos en la normativa legal y por los usuarios.					
13	Considera usted que la empresa SEDALORETO Yurimaguas brinda un buen servicio.					
14	Considera usted que se aplican las tarifas de consumo adecuadas para determinar el pago por el servicio ofrecido.					
15	Considera usted que el pago que realiza a la empresa SEDALORETO Yurimaguas por el servicio ofrecido, permite mejorar la calidad de agua que se recibe diariamente.					

Fuente: Tejada (2020) "Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019"

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
 Especialidad : Economista, Magister en Docencia Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario Gestión del agua potable
 Autor (s) del instrumento (s) : Armas Murrieta, Henry

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del agua potable				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del agua potable .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del agua potable				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 09 de junio de 2022.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
Institución donde labora : Escuela de Posgrado de la UCV - Tarapoto
Especialidad : Economista, Magister en Docencia Universitaria
Instrumento de evaluación : Cuestionario Calidad de Servicio
Autor (s) del instrumento (s) : Armas Murrieta, Henry

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se considera que para el propósito de la investigación el instrumento es adecuado, en tal sentido se recomienda su aplicación.





PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Tarapoto, 09 de junio de 2022.

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Panduro Salas, Aladino.
 Institución donde labora  Universidad César Vallejo.
 Especialidad  Doctor en Ciencias de la Educación.
 Instrumento de evaluación  Cuestionario: Gestión del agua potable.
 Autor del instrumento  Armas Murrieta, Henry.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del agua potable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del agua potable.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del agua potable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					47	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,7

Tarapoto 31 de mayo de 2022.


 ALADINO PANDURO SALAS
 RUC: 2301120059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Panduro Salas, Aladino.
 Institución donde labora Universidad César Vallejo.
 Especialidad Doctor en Ciencias de la Educación.
 Instrumento de evaluación Cuestionario: Calidad del servicio.
 Autor del instrumento Armas Murrieta, Henry

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio .					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio .					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					4,7	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

El instrumento es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:




4,7

Tarapoto 31 de mayo de 2022.


 Aladino Panduro Salas
 I.D.N.º 2301120059

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay.
 Institución donde labora  Universidad César Vallejo
 Especialidad  Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación  Cuestionario: Gestión del agua potable.
 Autor del instrumento  Armas Murrieta, Henry

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del agua potable.				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del agua potable.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del agua potable					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 31 de mayo de 2022.


ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
DOCENTE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Montilla Pérez, Lindsay.
 Institución donde labora  Universidad César Vallejo
 Especialidad  Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación  Cuestionario: Calidad del servicio
 Autor del instrumento  Armas Murrieta, Henry

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del servicio.				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

Instrumento Coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto 31 de mayo de 2022.


ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ
DOCENTE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Sello personal y firma

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EPS SEDALORETO S.A.
Gerencia Zonal Yurimaguas



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE ZONAL DE LA "ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LORETO S.A. "EPS SEDALORETO S.A.", HACE CONSTAR QUE EL SEÑOR:

ARMAS MURRIETA HENRY

CON DNI N° 42602378, DOMICILIADO EN LA CALLE 15 DE AGOSTO N° 1132, DISTRITO DE YURIMAGUAS, PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, LORETO, ALUMNO DEL PROGRAMA DE ESTUDIO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA DE LA UNIDAD DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, FILIAL TARAPOTO, TIENE LA AUTORIZACION PLENA, QUE OTORGA LA ENTIDAD, PARA LA APLICACIÓN Y LA PUBLICIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION TITULADA "GESTION Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA SEDALORETO, YURIMAGUAS 2021".

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA, A SOLICITUD DEL INTERESADO PARA LOS FINES QUE ESTIME CONVENIENTE.

YURIMAGUAS, 10 DE JUNIO DE 2022.

ATENTAMENTE,


.....
CPC. Kelly Navarro Castro
Gerente Zonal
EPS SEDALORETO S.A.

BASE DE DATOS

VARIABLE I: Gestión del agua potable.

Plan de saneamiento										Sistema de Inversión Pública								TOTAL
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	sub total	
1	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
2	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
3	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
4	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
5	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
6	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
7	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
8	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
9	4	4	5	3	3	3	4	3	29	1	3	4	4	4	4	5	25	54
10	5	4	5	4	5	5	4	3	35	3	5	5	4	5	4	5	31	66
11	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
12	3	2	4	3	2	3	3	3	23	4	2	3	2	3	2	4	20	43
13	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
14	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
15	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
16	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
17	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	4	22	47
18	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
19	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
20	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
21	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
22	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	22	49
23	1	1	1	4	2	4	1	4	18	1	2	1	1	1	1	1	8	26
24	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24

25	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	4	3	23	52
26	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
27	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
28	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
29	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
30	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
31	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
32	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
33	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
34	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
35	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
36	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
37	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
38	1	1	4	2	2	4	4	4	22	4	2	1	2	2	1	2	14	36
39	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	1	1	2	1	2	2	11	26
40	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
41	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
42	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
43	1	1	1	3	2	1	3	3	15	3	2	3	3	1	3	3	18	33
44	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
45	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
46	3	2	2	2	2	3	4	4	22	2	2	3	2	4	2	2	17	39
47	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
48	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
49	4	4	5	3	3	3	4	4	30	1	3	4	4	4	4	5	25	55
50	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
51	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
52	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
53	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37

54	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
55	2	2	1	5	2	2	5	2	21	1	2	5	5	2	2	1	18	39
56	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
57	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
58	1	3	1	2	2	1	3	3	16	1	2	1	3	4	3	1	15	31
59	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
60	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
61	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
62	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
63	1	3	3	2	2	3	3	3	20	3	2	1	4	4	1	1	16	36
64	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
65	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
66	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
67	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	4	3	3	4	3	4	24	54
68	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
69	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
70	5	4	5	4	5	5	4	4	36	3	5	5	4	5	4	5	31	67
71	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
72	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
73	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
74	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
75	2	3	1	1	3	3	2	3	18	3	2	2	2	2	2	1	14	32
76	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
77	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
78	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
79	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
80	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
81	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
82	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51

83	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
84	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
85	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
86	1	2	2	3	2	1	2	3	16	2	3	1	2	1	2	3	14	30
87	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
88	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
89	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
90	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
91	4	4	4	5	5	4	3	4	33	3	5	4	4	4	4	4	28	61
92	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
94	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
95	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
96	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
97	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
98	1	3	1	2	2	3	1	3	16	1	2	3	3	2	2	2	15	31
99	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
100	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
101	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
102	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
103	1	4	1	2	2	4	4	1	19	4	2	4	4	4	4	1	23	42
104	3	2	2	2	3	1	2	2	17	2	3	1	2	1	2	2	13	30
105	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
106	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
107	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	4	3	4	4	4	4	26	56
108	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
109	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
110	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
111	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63

112	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
113	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
114	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
115	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
116	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
117	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
118	1	1	1	2	2	3	1	1	12	1	2	3	1	1	3	3	14	26
119	1	2	2	2	1	1	2	2	13	3	1	1	2	1	2	2	12	25
120	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
121	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
122	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
123	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
124	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
125	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
126	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
127	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
128	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
129	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
130	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
131	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
132	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
133	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
134	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
135	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
136	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
137	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
138	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
139	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
140	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51

141	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
142	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
143	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
144	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
145	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
146	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
147	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
148	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
149	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
150	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
151	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
152	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
153	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
154	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
155	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
156	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
157	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
158	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
159	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
160	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
161	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
162	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
163	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
164	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
165	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
166	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
167	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
168	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
169	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56

170	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
171	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
172	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
173	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
174	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
175	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
176	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
177	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
178	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
179	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
180	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
181	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
182	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
183	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
184	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
185	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
186	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
187	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
188	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
189	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
190	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
191	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
192	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
193	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
194	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
195	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
196	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
197	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
198	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18

199	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
200	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
201	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
202	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
203	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
204	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
205	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
206	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
207	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
208	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
209	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
210	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
211	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
212	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
213	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
214	4	4	5	3	3	3	4	3	29	1	3	4	4	4	4	5	25	54
215	5	4	5	4	5	5	4	3	35	3	5	5	4	5	4	5	31	66
216	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
217	3	2	4	3	2	3	3	3	23	4	2	3	2	3	2	4	20	43
218	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
219	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
220	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	1	12	26
221	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
222	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	4	22	47
223	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
224	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
225	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
226	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
227	3	3	4	4	4	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	22	49

228	1	1	1	4	2	4	1	4	18	1	2	1	1	1	1	8	26
229	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	11	24
230	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3	3	3	4	3	4	23	52
231	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	12	26
232	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	59
233	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	19	39
234	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	25	56
235	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	29	65
236	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	29	63
237	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	20	41
238	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	18	37
239	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	25	51
240	2	2	1	1	2	2	2	2	14	1	2	2	2	2	2	12	26
241	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	18	38
242	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	24	51
243	1	1	4	2	2	4	4	4	22	4	2	1	2	2	1	14	36
244	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	1	1	2	1	2	11	26
245	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	23	51
246	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	18	38
247	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	24	51
248	1	1	1	3	2	1	3	3	15	3	2	3	3	1	3	18	33
249	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	11	24
250	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	23	51
251	3	2	2	2	2	3	4	4	22	2	2	3	2	4	2	17	39
252	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	28	59
253	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	19	39
254	4	4	5	3	3	3	4	4	30	1	3	4	4	4	4	25	55
255	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	29	65
256	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	29	63

257	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
258	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
259	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
260	2	2	1	5	2	2	5	2	21	1	2	5	5	2	2	1	18	39
261	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
262	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
263	1	3	1	2	2	1	3	3	16	1	2	1	3	4	3	1	15	31
264	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
265	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
266	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
267	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
268	1	3	3	2	2	3	3	3	20	3	2	1	4	4	1	1	16	36
269	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
270	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
271	1	2	2	2	2	1	2	2	14	2	2	1	2	1	2	2	12	26
272	4	4	4	3	4	3	4	4	30	3	4	3	3	4	3	4	24	54
273	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
274	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
275	5	4	5	4	5	5	4	4	36	3	5	5	4	5	4	5	31	67
276	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	5	4	4	4	4	4	29	63
277	3	2	4	3	2	3	2	2	21	4	2	3	2	3	2	4	20	41
278	2	3	2	2	2	2	3	3	19	4	2	2	3	2	3	2	18	37
279	4	3	4	2	3	4	3	3	26	4	3	4	3	4	3	4	25	51
280	2	3	1	1	3	3	2	3	18	3	2	2	2	2	2	1	14	32
281	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
282	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
283	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
284	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
285	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51

286	2	3	3	2	2	2	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	18	38
287	3	3	4	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	3	3	4	24	51
288	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	2	1	1	1	1	1	8	18
289	1	2	2	2	1	1	2	2	13	2	1	1	2	1	2	2	11	24
290	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	3	3	4	3	4	3	23	51
291	1	2	2	3	2	1	2	3	16	2	3	1	2	1	2	3	14	30
292	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28	59
293	3	2	3	2	3	3	2	2	20	3	3	3	2	3	2	3	19	39
294	4	4	5	3	3	4	4	4	31	1	3	4	4	4	4	5	25	56
295	5	4	5	4	5	5	4	4	36	1	5	5	4	5	4	5	29	65
sub total									6655	sub total						5783	12438	

VARIABLE II: Calidad del servicio

Continuidad del agua potable						Volumen del agua potable						Calidad del agua potable						TOTAL	
Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	sub total	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	sub total	pr11	pr12	pr13	pr14	pr15	sub total	
1	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
2	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
3	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
4	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
5	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
6	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
8	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
9	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
10	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
12	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
13	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
14	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
15	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
16	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
18	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
19	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
20	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
21	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
22	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
23	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
24	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
25	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51

26	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
28	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
29	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
30	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
31	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
32	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
33	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
34	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
35	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
36	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
37	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
38	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
39	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
40	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
41	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
42	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
43	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
44	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
45	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
46	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
48	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
49	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
50	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
51	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
52	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
53	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
54	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52

55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
56	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
57	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
58	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
59	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
60	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
61	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
62	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
63	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
64	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
65	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
66	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
68	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
69	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
70	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
71	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
72	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
73	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
74	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
75	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
76	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
77	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
78	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
79	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
80	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
81	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
82	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
83	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17

84	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
85	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
86	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
88	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
89	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
90	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
91	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
92	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
93	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
94	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
95	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
101	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
102	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
103	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
104	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
105	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
106	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
107	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
108	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
109	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
110	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
111	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
112	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39

113	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
114	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
115	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
121	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
122	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
123	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
124	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
125	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
126	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
127	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
128	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
129	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
130	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
131	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
132	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
133	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
134	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
135	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
141	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39

142	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
143	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
144	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
145	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
146	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
147	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
148	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
149	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
150	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
151	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
152	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
153	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
154	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
155	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
156	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
157	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
158	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
159	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
160	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
161	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
162	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
163	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
164	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
165	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
166	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
167	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
168	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
169	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
170	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69

171	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
172	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
173	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
174	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
175	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
176	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
177	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
178	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
179	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
180	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
181	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
182	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
183	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
184	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
185	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
186	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
188	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
189	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
190	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
191	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
192	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
193	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
194	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
195	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
196	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
197	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
198	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
199	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27

200	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
201	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
202	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
203	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
204	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
205	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
206	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
207	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
208	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
209	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
210	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
211	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
212	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
213	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
214	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
215	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
216	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
217	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
218	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
219	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
220	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
221	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
222	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
223	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
224	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
225	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
226	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
227	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
228	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17

229	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
230	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	17	3	4	3	3	4	17	51
231	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
232	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
233	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	13	3	2	3	3	2	13	39
234	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19	60
235	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	23	5	4	5	5	4	23	69
236	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
237	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	15	3	2	2	3	2	12	39
238	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	12	2	3	2	2	3	12	36
239	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	18	4	3	3	4	3	17	52
240	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	28
241	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
242	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	17	1	3	4	3	3	14	47
243	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
244	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
245	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18	52
246	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
247	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	17	3	3	4	3	3	16	49
248	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
249	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
250	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	17	3	4	3	3	4	17	51
251	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
252	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
253	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	13	3	2	3	3	2	13	39
254	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	22	4	4	3	4	4	19	60
255	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	23	5	4	5	5	4	23	69
256	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
257	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	15	3	2	2	3	2	12	39

258	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
259	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
260	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
261	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
262	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
263	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
264	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
265	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
266	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39
267	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
268	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
269	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
270	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
271	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
272	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
273	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
274	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
275	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	4	23	69
276	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	62
277	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	4	15	3	2	2	3	2	12	39
278	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	3	12	36
279	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	52
280	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	2	10	28
281	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	1	2	2	2	3	10	36
282	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	1	3	4	3	3	14	47
283	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	3	2	2	1	1	9	20
284	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	4	3	1	1	2	11	27
285	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18	52
286	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	3	13	39

287	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16	49
288	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	1	1	6	17
289	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	2	7	23
290	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	51
291	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
292	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	60
293	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	2	13	39
294	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	5	22	4	4	3	4	4	19	60
295	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	2	9	1	2	2	1	2	8	25
sub total						3978	sub total					4173	sub total					4050	12201



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión y calidad de servicio en la empresa SEDALORETO, Yurimaguas - 2021", cuyo autor es ARMAS MURRIETA HENRY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID 0000-0003-3911-3806	Firmado digitalmente por: SSANCHEZDA2081 el 14-08-2022 07:08:11

Código documento Trilce: TRI - 0395640