

Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.

por Esther Belisa Asmat Sigueñas

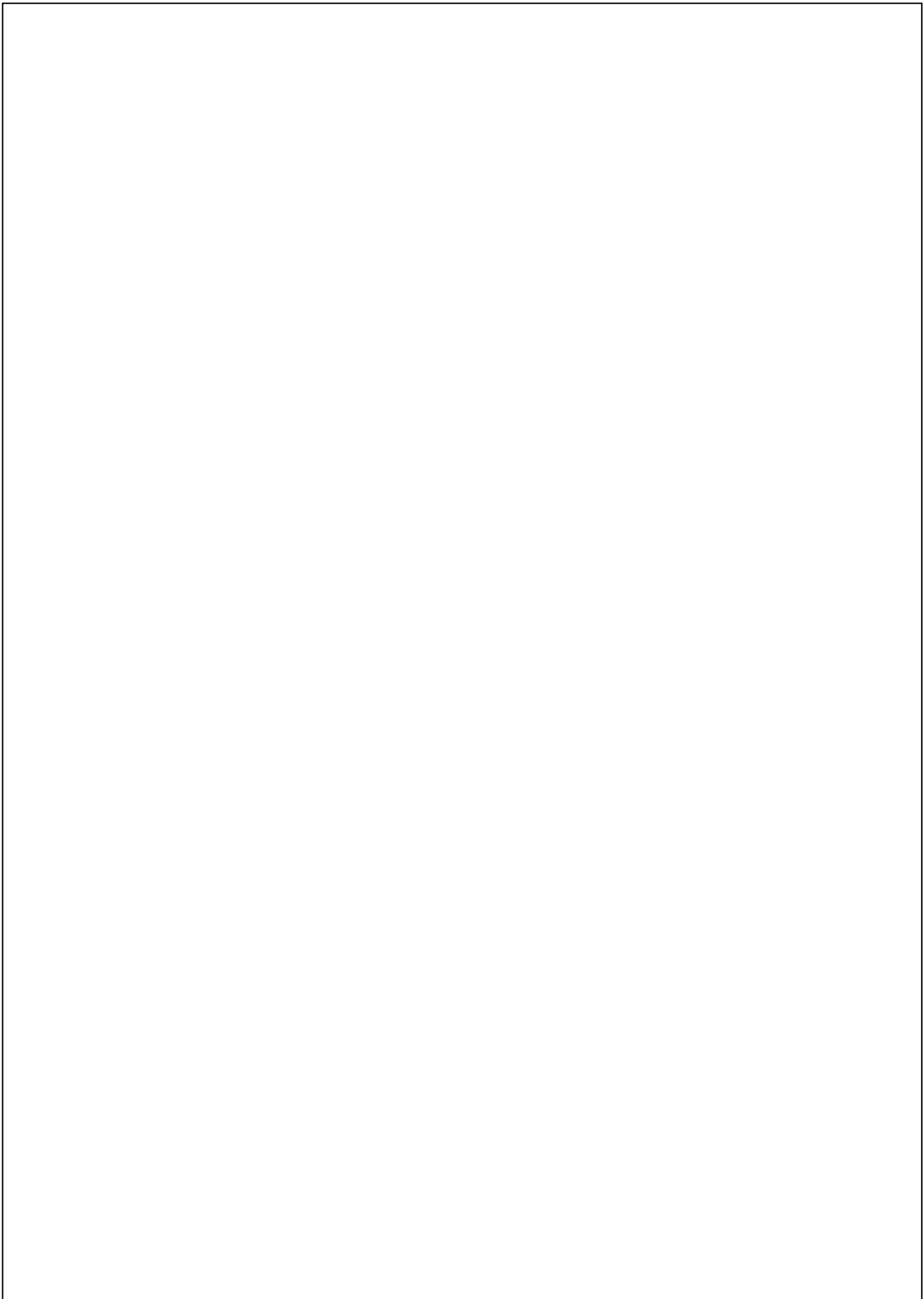
Fecha de entrega: 14-feb-2024 08:41a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2294656869

Nombre del archivo: DOCT._-GEST.EMP._-Esther_Belisa_Asmat_Sigue_as_14-02.docx (603.95K)

Total de palabras: 10760

Total de caracteres: 60495





Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](#)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





3 ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.

Para optar el grado académico de Doctora en Gestión Empresarial

Autora:

1 Esther Belisa Asmat Sigueñas
<https://orcid.org/0000-0003-4031-9617>

Asesor:

Dr. Juan Zegarra Chung
<https://orcid.org/0000-0003-3732-9021>

Tarapoto, Perú

2023



ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

**Calidad del servicio y la gestión administrativa en
la empresa municipal de agua potable y
alcantarillado EMAPA San Martín S.A.**

Para optar el grado académico de Doctora en Gestión Empresarial

Autora:

Esther Belisa Asmat Sigueñas

Sustentado y aprobado el 14 de noviembre del 2023, ante el honorable jurado:

Presidente de Jurado

Dra. Anita Ruth Mendiola Céspedes

Secretario de Jurado

Dra. Nora Manuela Dextre Palacios

Vocal de Jurado

Dr. Mario Pezo González

Asesor

Dr. Juan Zegarra Chung

Tarapoto, Perú

2023



ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE DOCTORADO EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Tesis

Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.

Para optar el grado académico de Doctora en Gestión Empresarial

Los suscritos declaran que el presente trabajo de tesis, es original en su contenido y forma.

.....
Esther Belisa Asmat Sigueñas

Ejecutora

.....
Dr. Juan Zegarra Chung

Asesor

Tarapoto, Perú

2023

Declaratoria de autenticidad

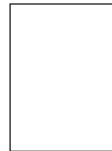
Esther Belisa Asmat Sigueñas, con DNI N° 18206500, egresada de la Escuela de Posgrado, Programa de Doctorado en Ciencias Económicas con mención en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional de San Martín, autora de la tesis titulada: **Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 14 de noviembre del 2023.



.....
Esther Belisa Asmat Sigueñas

DNI N° 18206500

1 Ficha de identificación

<p>Título del proyecto: Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.</p>	<p>3 Área de investigación: Gestión empresarial. Línea de investigación: Servicio y administración. Sublínea de investigación: Modernización de los procesos de gestión. Tipo de investigación: Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p>Autora: Esther Belisa Asmat Sigueñas</p>	<p>1 Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración https://orcid.org/0000-0003-4031-9617</p>
<p>Asesor: Dr. Juan Zegarra Chung</p>	<p>Dependencia local de soporte: Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Economía Unidad o Laboratorio Economía https://orcid.org/0000-0003-3732-9021</p>

Dedicatoria

A Dios y mi familia por el valor brindado para esta investigación.

Esther Belisa

1 Índice general

Ficha de identificación	7
Dedicatoria	8
Índice general	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2 Fundamentos teóricos	19
2.2.1 Calidad de servicio	19
2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de servicio	20
2.2.2 Evaluación de prestación de servicios por SUNASS	23
2.2.3 Gestión administrativa	24
2.2.3.1 Dimensiones de la gestión administrativa	25
3 CAPÍTULO III: MATERIALES Y MÉTODOS	27
3.1 Ámbito y condiciones de la investigación	27
3.1.1 Contexto de la investigación	27
3.1.2 Período de ejecución	27
3.1.3 Autorizaciones y permisos	28
3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad	28
3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales	28
3.2 Sistema de variables	28
3.3 Procedimientos de la investigación	28
3.3.1 Análisis de la calidad del servicio que brinda EMAPA San Martín S.A.	30
3.3.2 Análisis de la gestión administrativa de EMAPA San Martín S.A.	30
3.3.3 Determinación de la relación y conexión entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de EMAPA San Martín S.A.	31
1 CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1 Calidad del servicio que brinda EMAPA San Martín S.A.	32

	10
4.2 Gestión administrativa como soporte a la atención	35
4.3 Relación y conexión entre la gestión administrativa y calidad de los servicios de EMAPA San Martín S.A.	38
4.4 Propuesta de un modelo para mejorar la calidad de servicio y la gestión funcional administrativa	39
CONCLUSIONES	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	47

Indice de tablas

Tabla 1. Índice de gestión de la prestación de los servicios de saneamiento, año 2022 ..	24
Tabla 2. Calificación para los indicadores de la calidad de servicio	32
Tabla 3. Evaluación percibida para la calidad de servicio	34
Tabla 4. Calificación para los indicadores de la gestión administrativa.....	35
Tabla 5. Evaluación percibida para la gestión administrativa	37
Tabla 6. Correlación de Pearson entre la calidad de servicio y la gestión administrativa .	38

Indice de figuras

Figura 1. Ubicación de la planta de tratamiento de agua de EMAPA San Martín S.A.	27
Figura 2. Diseño aplicado en la investigación	29
Figura 3. Distribución porcentual de la calificación para la calidad de servicio	32
Figura 4. Distribución porcentual de la percepción de calidad de servicio	34
Figura 5. Distribución porcentual de la calificación para la gestión administrativa	36
Figura 6. Distribución porcentual de la percepción de gestión administrativa	37

RESUMEN

Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.

El objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad de servicio y gestión administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.; así como la relación existente entre ellos. La variable calidad de servicio tuvo como dimensiones los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, realización de servicios a la primera, seguridad y empatía; mientras que la variable gestión administrativa tuvo como dimensiones la organización, planeación, dirección y control. Esta investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El instrumento de encuestas se aplicaron a 382 usuarios del servicio de agua potable y a 53 trabajadores de EMAPA San Martín S.A. Se encontró que el 80,11% de los usuarios encuestados manifestaron que la calidad de servicio que presta esta empresa puede definirse como aceptable y conforme en su integridad; además el 83,02% de los trabajadores respondieron positivamente manifestando su conformidad con la gestión administrativa. Al aplicar la prueba de Pearson se obtuvo un valor de $r = 0,9405$, concluyendo que existe una relación positiva muy alta y significativa entre las variables de calidad de servicio y gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A., es decir, el logro eficiente y efectivo de objetivos a través de la planificación, organización, mando y control de los recursos.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa, empresa municipal, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

Quality of service and administrative management in the municipal water and sewerage company EMAPA San Martín S.A.

² The objective of this research was to evaluate the quality of service and administrative management of the municipal drinking water and sewerage company EMAPA San Martín S.A., as well as the relationship between them. ¹⁹ The dimensions of the service quality variable were tangible elements, ¹⁴ reliability, responsiveness, service delivery, safety and empathy; while the administrative management variable had the dimensions of organization, ¹⁴ planning, direction and control. ¹⁴ This research has a quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational level. The survey instrument was applied to ¹ 382 users of the drinking water service and to 53 workers of EMAPA San Martín S.A. ¹ It was found that 80.11% of the users surveyed ¹ stated that the quality of service provided by this company can be defined as acceptable and fully compliant; furthermore, 83.02% of the workers responded positively, expressing their agreement ² with the administrative management. The Pearson test obtained a value of $r = 0.9405$, ² concluding that there is a very high and significant positive relationship between the variables of quality of service and administrative management ²¹ in the municipal drinking water and sewerage company EMAPA San Martín S.A., that is, the efficient and effective achievement of objectives through planning, organization, command and control of resources.

Keywords: Quality of service, administrative management, municipal company, satisfaction, user.

3

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la calidad del servicio a menudo se descuida en algunas empresas a escala global. Este es un asunto crítico que no se puede ignorar, ya que los consumidores han convertido mucho más exigentes al momento de la adquisición de productos y servicios. Por lo tanto, las corporaciones se sienten obligadas a adaptar e innovar sus procedimientos para sostener sus operaciones y de esta manera los consumidores queden contentos con su compra o adquisición de algún servicio (Peña, Sánchez y Sacan, 2022).

En la actualidad, la transferencia económica financiera a nivel mundial ha traído transformaciones en el contexto de las organizaciones, afectando los contextos políticos y gerenciales de las empresas y organizaciones, atentos a las demandas de las sociedades, es necesario una importante modernización de la eficacia de la administración y de la prestación brindada a los clientes por parte de dichas instituciones (Arenas y Mamani, 2023).

El Perú es un país rico en recursos hídricos, y se encuentra señalado dentro de los 10 países más ricos en América Latina en referencia a este elemento líquido vital, pero el acceso y disposición a este gran potencial de recursos hídricos es bastante difícil y además de costoso (Bernex, 2019).

Para la década del 80', en el gobierno del Arq. Fernando Belaunde, con carácter Estatal creó, el SENAPA (Servicio Nacional de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado) cuyo objetivo fue de mejorar la calidad en la distribución y abastecimiento de agua potable a la población, y que este elemento vital sea óptimo para el consumo humano, como único, importante y protagónico en la existencia de la vida de la población nacional peruana; así entre los años de 1985 a 1990 se ejecutaron prioritariamente obras de instalaciones de plantas de potabilización de agua en coordinaciones con los gobiernos locales, además de rehabilitación y mantenimiento de infraestructuras físicas rurales, cuyo objetivo era que toda la población acceda al beneficio de los recursos hídricos de calidad para el consumo humano (Sosa, 2022).

En la década de 1990, SENAPA se convertiría en una empresa exclusivamente responsable de brindar asistencia técnica, brindando desarrollo, control, mantenimiento a nivel nacional como derecho fundamental de acceso para el ser humano. Posteriormente por los años de 1990 al 2000, en el gobierno presidencial del Ing. Alberto Fujimori se ejecutaron nuevas reestructuraciones comerciales de las empresas proveedoras del agua

potable, de esta manera en 1991 se aprobó una ley para fomentar integración privada en el sector sanitario (Sosa, 2022).

En 1992 se aprobó las EPS (Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento), designando a los gobiernos locales, responsables de la gestión de tratamiento y distribución de agua para ser consumido por el hombre y aguas servidas en las zonas de sus jurisdicciones. En 1994, se creó la autoridad estatal de Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), cuyo objetivo es la de garantizar que tanto las zonas urbanas como las rurales tengan acceso a servicios de saneamiento de alta calidad. Su objetivo es ayudar a la preservación del medio ambiente y promover la salud pública, al mismo tiempo se modificaron las estructuras de tarifas con visión financiera en la EPS con las reducciones en las categorías de consumo y en los montos mínimos, de esta forma garantizaban la prestación del elemento líquido vital (Castañeda, Jaúregui y Arias, 2022).

Para medir la gestión y calidad del sector sanitario o de las empresas proveedoras de agua potable, la SUNASS ha creado el Índice de Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (IGPSS); el cual es un indicador desarrollado por la inspección general que mide la calidad y el desempeño en la otorgación de los servicios de saneamiento, además de evaluar la alineación de las empresas proveedoras con el eje nacional de la salud, en base a mediciones de indicadores en algunas áreas de desempeño (Castañeda, Jaúregui y Arias, 2022).

Teniendo en cuenta estos factores, se hace pertinente realizar un estudio con el objetivo de comprender y evaluar la calidad de servicio y la gestión administrativa por parte la empresa municipal de abastecimiento de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A. en la distribución de agua potable en la provincia de San Martín; además este estudio permitirá a la institución conocer las percepciones de los usuarios sobre calidad y servicios que presta la entidad. Así mismo, se plantearán rutas de soluciones administrativas para mejorar el trabajo prestado. Además, el fin que se busca es ayudar a fortalecer la representación de la entidad con sus usuarios.

El problema de manera general que fue planteado en este trabajo de es: ¿La calidad del servicio y la gestión administrativa, satisfacen a la población usuaria del servicio de agua potable brindada por EMAPA San Martín S.A.?

Las siguientes hipótesis fueron planteadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación:

H₁: La gestión administrativa tiene impacto directo y significativo en la calidad prestada a

la población usuaria del servicio de agua potable.

H₀: La gestión administrativa no tiene impacto directo y significativo en la calidad prestada a la población usuaria del servicio de agua potable.

En este trabajo de investigación se han planteado los siguientes objetivos:

Objetivo general

Evaluar la calidad de servicio y gestión administrativa de EMAPA San Martín S.A.

Objetivos específicos

- Investigar y analizar la calidad del servicio que brinda EMAPA San Martín S.A.
- Analizar la gestión administrativa como soporte a la atención al público usuario del servicio.
- Establecer la relación y conexión de la gestión administrativa y calidad de los servicios de EMAPA San Martín S.A.
- Proponer modelo para mejorar la calidad de atención y la gestión funcional administrativa para los usuarios.

24 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

García (2014), realizó el estudio denominado “Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles” concluye que, la calidad en el servicio y en mayor ocurrencia en la postventa influye positivamente en la satisfacción del cliente, debido a que éste interactúa para satisfacer su propósito, utilizando para ello la comunicación, conocimiento, seguridad, rendimiento, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, estrecha relación a fin de responder sus dudas como también darle el valor al cliente, brindando un experiencia positiva de servicio que repercute en las decisiones con equidad y eficacia.

En el trabajo de investigación desarrollado por Romero (2017), sobre “Gestión administrativa y la influencia en la calidad de servicio en la Dirección Regional de Agricultura San Martín”, concluyo que el indicador administrativo incide significativamente en la calidad prestada con transparencia, productividad, aceptación, tiempo satisfacción con normas, procesos, procedimientos, en gestión, gerenciar la aplicación, mantenimiento, gestión de calidad, seguimiento finalmente en el producto - servicio. La afirmación final fue que la gestión de las tareas administrativas tiene una relación clara, directa, significativa e inequívoca con el éxito general de una organización.

Correa (2020), realizó el trabajo de investigación denominado “Calidad de atención de los usuarios del Clas Batanes, 2019”, proponiéndose como objetivo conocer y analizar la existencia o no de la diferencia existente entre la atención que se espera frente a la atención que se recibe. Obteniendo aspectos de confiabilidad que superaron positivamente la consideración percibida. En cuanto a la calidad enfocada al cliente desde la fiabilidad (ayudar al usuario forma rápida), seguridad (en el servicio prestado), empatía (participación efectiva, capacidad de comprender necesidades y conectarse a la escucha activa) con comprensión, armonía, cordialidad, simpatía, asertividad, altruismo, sensibilidad y gratitud.

Asimismo, se sustenta la investigación realizada por Sánchez (2020), titulada “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020” llegó a la conclusión de que se encontró que la gestión administrativa alcanza importancia de manera relevante, además de influir positivamente en la calidad de atención, confirmando significativamente la relación administración y calidad del servicio. Aplicado la planificación, organización, dirección,

problema, criterios de resolución, detección y análisis de las alternativas, toma de decisiones, con recursos de forma, correcta, rápida y eficaz, con calidad, eficacia y en menor tiempo.

Finalmente, se toma como referencia el trabajo realizado por Grados (2020), sobre un modelo de gestión en pro de la mejora de la calidad de atención odontológica en la Red Salud San Martín, siendo el objetivo principal la de formular un tipo de gestión que mejore la calidad de la atención odontológica en los establecimientos pertenecientes a esta red de salud. Este estudio se catalogó como investigación cuantitativa con un diseño no experimental. La población objetivo fueron las 5650 personas que habían utilizado el servicio odontológico, con un tamaño de muestra de 287 pacientes. La investigación utilizó una técnica de encuesta y un cuestionario como herramienta para recabar información de datos. En última instancia, el modelo de gestión de la calidad propuesto, destinado a mejorar el nivel de atención brindada en los servicios odontológicos dentro de las entidades de la Red de Salud San Martín, se basaría en un conjunto de programaciones necesarias para mejorar la calidad de la gestión de la atención odontológica.

35

2.2 Fundamentos teóricos

2.2.1 Calidad de servicio

La calidad o excelencia brindada en un servicio, es referido a la adaptación a los deseos positivos de un ser humano al momento de solicitar una asistencia o respuesta (Zeithamly Bitner, 2012).

La calidad se refiere al beneficio que una parte recibe de la otra a cambio de un producto o servicio. La calidad por lo tanto se encuentra encaminada por la relación entre consumidor y producto, por lo que es muy imprescindible la construcción de buenas relaciones entre la institución, empresa, organización y el usuario. De esta forma la otra parte, es decir el área usuaria o consumidor queda satisfecho y regresa porque lo necesita y se siente que han cumplido con sus necesidades (Miranda *et al.*, 2021).

Por su parte Weil (2013), manifiesta que la calidad como concepto significa que se debe dar valor al cliente desde su primer diálogo o contacto, debiendo ofrecer de inmediato o lo más pronto posible solución al pedido, tomando en cuenta factores que pueden indicar satisfacción. Esto significa que se deben de tomarse todas las medidas para responder a las expectativas esperadas por las personas que requieren un servicio.

Según Giese y Cote (2019), el nivel o calidad de servicio prestado se mide por la atención

prestada a los usuarios y clientes que buscan utilizar el servicio, y cómo lo perciben e interpretan en función de sus necesidades. Una vez entendido esto, el enfoque para brindar el servicio debe organizarse y distribuirse de manera racional, asegurando la satisfacción general tanto de los consumidores internos como externos. También implica la formación de la organización por parte de sus colaboradores, quienes juegan un papel crucial en presentar una primera impresión positiva a quienes buscan el producto o servicio. Esto implica ser amable con los compañeros y con el equipo en su conjunto.

Por su parte García (2018), sostiene que el nivel de calidad del servicio está directamente relacionado con qué tan bien satisface las necesidades del consumidor. Cuanto más se alinee el servicio con sus necesidades, mayor será la calidad percibida por el consumidor. Por el contrario, si el servicio no satisface sus necesidades, la calidad es menor. Esto está influenciado por el entorno proporcionado por el proveedor del servicio y la desigualdad que existe entre los deseos del consumidor y su percepción del servicio. El servicio óptimo se logra interpretando las necesidades y deseos de cada individuo y brindando un servicio que compense esas necesidades. La calidad del servicio también está influenciada por las experiencias previas del consumidor, ya que compara y contrasta el nivel de servicio que ha recibido en el pasado. El precio y la calidad son las dos variables principales que determinan el nivel de calidad del servicio. Un servicio de buena calidad es perceptible y rentable para toda la organización, ya que conduce a mayores ganancias y crecimiento.

Sin embargo, Cronin y Taylor (2012), inciden que la evaluación de la calidad del servicio no puede estandarizarse para todas las compañías o bienes, ya que operan en desiguales contextos y atienden a disímiles mercados. Medir y evaluar la calidad del servicio es un proceso complejo ya que los clientes tienen en cuenta no sólo el resultado final sino también las etapas iniciales de la interacción. Esto se desprende de su percepción de la velocidad de respuesta, que constituye la base para establecer confianza y construir una

conexión. Aspectos tangibles como el profesionalismo, la cortesía y la seguridad en el entorno contribuyen aún más a esta percepción. Además, las señales verbales y los gestos del proveedor de servicios desempeñan un papel crucial a la hora de dar forma a la experiencia del cliente ya que a medida que pasan los años, las expectativas de los consumidores siguen aumentando. Buscan constantemente las experiencias de compra más excepcionales para apreciar plenamente el establecimiento y seguir siendo consumidores fieles de los servicios prestados.

2.2.1.1 Dimensiones de la calidad de servicio Elementos materiales o tangibles

Existen cinco categorías distintas de brechas para poder medir un servicio. Las cuatro

brechas iniciales se reconocen a través de discrepancias entre expectativas, percepciones, calidad y entrega del servicio, y brindan información sobre los métodos utilizados para brindar el servicio. La quinta brecha, sin embargo, se refiere a la correlación entre las expectativas y la calidad percibida, y sirve como el principal determinante de la opinión del consumidor. Los elementos tangibles se refieren a representaciones físicas, como maquinaria, equipos y materiales de apoyo administrativo, utilizados como intermediarios entre los consumidores y el servicio prestado. Aquí es donde entran en juego los problemas de infraestructura, equipos modernos, ya que son las herramientas y materiales con los que cuenta la organización, como chorros de agua, cisternas, excavadoras, camiones, etc. Ubicaciones convenientes: oficinas de la empresa e infraestructura. Apariencia de los empleados: la forma en que los empleados se presentan ante los usuarios (Martín, 2018).

Fiabilidad o confiabilidad

La fiabilidad ha sido y sigue siendo un aspecto crucial del mundo industrial durante muchos años. Es un factor clave en el éxito de los servicios, bienes, métodos y técnicas, ya que afecta directamente los resultados de la entidad en el breve, mediano y extenso plazo. Para lograr una buena confiabilidad, se deben seguir prácticas éticas para cumplir con los requisitos de calidad de las mercancías y servicios. El término "confiabilidad" se utiliza a menudo para expresar confianza y seguridad en un entorno triunfante durante un período de tiempo fijo. Sin embargo, sus orígenes y sistemas se han visto distorsionados con el tiempo por diversos recursos. Hoy es más específico y garantizado, basado en la implicación humana, permitiendo así alcanzar la eficacia deseada (Sueiro, 2019).

Realización del servicio a la primera

²² Brindar un servicio de calidad de manera oportuna es un aspecto crucial para compensar las necesidades de los compradores a lo largo de sus vidas. Es necesaria una herramienta de planificación que permita a las personas asignar tareas de manera eficiente para garantizar que estas necesidades se satisfagan con prontitud y con la experiencia necesaria. Es importante abordar estas tareas con sabiduría y claridad para facilitar una acción inmediata y eficaz. La principal prioridad para una atención oportuna es atender la solicitud del consumidor o cliente en el momento exacto en que la realiza, sin demoras ni anticipación. Normalmente, cuando se solicita un servicio o una consulta, el período de espera puede tener un golpe adverso en la calidad de la prestación brindada. Este tiempo de espera depende del establecimiento y puede influir en cómo se percibe el servicio. ¹⁸ En cuanto a la calidad del servicio, es imperativo comprender lo que implica y lo que proporciona el servicio, no sólo hacer suposiciones sino realizar investigaciones sobre los

deseos y necesidades del cliente (Caja Costarricense de Seguro Social, 2020).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es el acto de atender con prontitud las necesidades de los clientes, lo que incluye responder sus consultas, abordar sus inquietudes y resolver sus problemas. La medida de la capacidad de respuesta está determinada por la cantidad de tiempo que lleva recibir atención de los miembros del personal. La prestación de una asistencia satisfactoria requiere una cuidadosa consideración de los requisitos específicos del cliente y la complejidad de la situación en cuestión. Por lo tanto, es de suma importancia brindar un servicio oportuno y eficiente para garantizar que todas las solicitudes de los clientes sean atendidas con la máxima atención y cuidado (Droguett, 2019).

Para brindar una asistencia óptima a los consumidores y atender rápidamente sus necesidades, es imperativo poseer un alto nivel de capacidad de respuesta. Esto implica cumplir con las responsabilidades de manera eficiente y sencilla, garantizando al mismo tiempo la accesibilidad dentro de la organización. Ir más allá de las meras expectativas del cliente es clave, ya que permite anticiparse a sus necesidades y aportar soluciones satisfactorias (Alonso y Salazar, 2021).

Seguridad

El aspecto de la seguridad se encuentra estrechamente ligado al bien o servicio que ofrece una entidad, ya que afecta directamente a la credibilidad de dichos servicios. Es fundamental que el consumidor se sienta seguro e ileso al realizar cualquier transacción o presentar cualquier documentación para obtener un producto o servicio (Sánchez y Sánchez, 2017).

La seguridad se define además comúnmente como una medida que se toma para hacer cumplir las obligaciones humanas y proteger contra actividades ilegales, en particular el hurto. La meta de la seguridad es crear una sensación de paz y comodidad en el lugar donde uno puede estar lidiando con dificultades externas. Este es el tema principal de la colectividad y está marcado por emblemas de resguardo y una sensación de bienestar una vez que se ha prestado el servicio (Keymer, 2021).

Empatía

La empatía es producto de una reflexión interna que gira en torno a cómo uno desea ser percibido. Es la facultad que permite a un individuo comprender, articular y expresar emociones con precisión y relacionarse con los demás imaginándose en el lugar de otro.

Para escuchar activamente y responder eficazmente a las reacciones emocionales de un individuo, uno debe prestar toda su atención a las señales verbales y no verbales, utilizando un tono de voz que refleje con precisión la situación en cuestión. Así mismo se concibe a la empatía a manera de una aptitud para entender las acciones de los individuos, abarcando sus emociones, necesidades y situaciones, poniéndose en última instancia en su lugar para asegurar su satisfacción y acuerdo con el sentimiento propuesto. El grado de nuestra comprensión sirve como medio para establecer una conexión con los demás, mostrando empatía y calidez, demostrando a su vez respeto mutuo y fomentando un ambiente más feliz (Balart, 2018).

2.2.2 Evaluación de prestación de servicios por SUNASS

A la hora de evaluar la calidad del otorgamiento de servicios durante la gestión de las Empresas Prestadoras se consideran varios factores. Estos factores incluyen la duración e intensidad del servicio, las cuales son medidas en tiempo (horas) por día y centímetros de columna de agua, respectivamente. Adicionalmente, también se tiene en cuenta la frecuencia de fallas en la red de agua potable y la frecuencia de bloqueos en la red de alcantarillado. La percepción que tiene el usuario sobre la continuidad y presión del servicio, así como la incidencia de roturas y bloqueos, inciden directamente en la calidad del servicio prestado al público en general (Castañeda, Jaúregui y Arias, 2022).

Para realizar esta evaluación del Índice de Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (IGPSS) a nivel nacional correspondiente al año 2022, la SUNASS ha utilizado como elementos macroindicadores a: La calidad de servicio, acceso a los servicios, sostenibilidad financiera, sostenibilidad ambiental, así como la gestión de escucha al usuario. Por lo que de acuerdo con los mencionados indicadores que miden la gestión y calidad del sector de saneamiento, se muestra en la Tabla 1 a las EPS correspondientes al grupo Grande 2; a los cuales se les realizó la evaluación respectiva. Debemos indicar que la SUNASS ha clasificado a estas Empresas Prestadoras de acuerdo al tamaño de usuarios que atiende, quedando establecidas en cuatro grupos: Grande 1, Grande 2, Mediana y Pequeña.

En la Tabla 1 puede observarse que dentro de las 14 EPS del grupo Grande 2, la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín ocupa el puesto 7 en el Índice de Gestión de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (IGPSS) con un porcentaje de satisfacción y cumplimiento de 73,12%, destacando en el indicador de gestión de atención a usuarios, en el cual fue calificado con 100% de cumplimiento.

Tabla 1.

Índice de gestión de la prestación de los servicios de saneamiento, año 2022

Posición	EPS Grande 2	Índices (%)					IGPSS (%)
		Acceso a los servicios	Calidad del servicio	Sostenibilidad financiera	Sostenibilidad ambiental	Gestión de atención a usuarios	
1	EPS SEDACUSCO S.A.	94.81	40.86	74.60	95.79	100.00	82.39
2	SEDACHIMBOTE S.A.	97.06	41.09	100.00	86.60	100.00	80.33
3	SEDA AYACUCHO S.A.	86.89	53.59	55.54	100.00	100.00	79.93
4	EPS SEDACAJ S.A.	91.26	42.98	66.11	73.10	100.00	76.51
5	EPS SEMAPACH S.A.	84.60	29.37	100.00	80.02	83.33	76.24
6	EPS EMAPICA S.A.	91.14	44.45	61.22	78.16	100.00	73.21
7	EMAPA SAN MARTÍN S.A.	88.41	44.33	76.77	69.45	100.00	73.12
8	EPS SEDA HUANUCO S.A.	76.63	49.05	52.38	72.67	83.33	71.15
9	EMSAPUNO S.A.	94.93	68.78	29.27	60.04	100.00	66.52
10	EPS SEDAM HUANCAYO S.A.	79.66	50.90	72.38	55.13	100.00	66.34
11	EPS SEDAJULIACA S.A.	91.97	32.79	68.64	63.98	100.00	62.78
12	EPS EMAPA CAÑETE S.A.	70.26	28.58	73.15	61.39	100.00	62.57
13	AGUA TUMBES	68.47	28.61	80.00	29.15	100.00	58.99
14	EPS SEDALORETO S.A.	61.58	49.82	57.53	31.93	100.00	58.34

Fuente: Dirección de fiscalización de la SUNASS, 2022.

11 2.2.3 Gestión administrativa

La gestión de la administración implica una serie de tareas que tienen como objetivo simplificar el cumplimiento de las metas de una entidad o empresa. Estos objetivos pueden ser de diferente tipo o segmento de clientes y se logran mediante el uso del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control) para asignar adecuadamente los recursos disponibles y lograr eficiencia (Dulanto, 2019).

Por su parte Huergo (2018), indica que el alcance de la gestión administrativa es una actividad integral que abarca todas las facetas de los procesos de una organización. Requiere la integración de diversas perspectivas, idealmente de manera democrática y participativa, para lograr los objetivos establecidos por la organización con la máxima eficiencia.

La tarea de la gestión administrativa es proporcionar una orientación racional para todos los diversos procesos involucrados en las actividades de una organización, independientemente de si tienen fines de ganancia o no. Esto se consigue a través de la implementación de la planificación, organización, dirección y control, siguiendo la división interna del trabajo. Se destaca así la importancia de la gestión para la supervivencia y el triunfo de las organizaciones como algo crucial e indispensable. A lo largo de la historia, la gestión se ha utilizado de manera práctica, enfatizando los elementos administrativos de planificación, organización, dirección y control. Estos aspectos son cruciales para la

ejecución eficaz de cualquier actividad y para llevar una organización hacia el éxito (Chumioque, 2018).

2.2.3.1 Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación
La fase inicial de administración, la planificación o planeación, sirve como base sobre la cual se construyen y definen todas las etapas posteriores. Durante esta etapa se identifican objetivos específicos, junto con el camino para alcanzarlos de manera coherente y eficiente. Esto se logra mediante un análisis cuidadoso y una secuenciación estratégica de acciones. Dado que estas acciones se ejecutarán en la práctica más adelante, la etapa de planificación es principalmente de naturaleza teórica (Chiavenato, 2014).

La fase inicial de este proceso implica desglosar los objetivos de la organización y diseñar estrategias generales que ayudarán a alcanzarlos. También implica generar nuevas ideas que coordinen y dirijan eficazmente las tareas de manera consistente, beneficiando tanto a los colaboradores como a los gerentes al minimizar la redundancia, el desperdicio y las repercusiones negativas. En definitiva, esta planificación se implementa para mantener el control y tomar decisiones informadas en base a las estrategias establecidas (Chambilla, 2017).

Organización

La organización como parte de la administración, funciona semejante a un proceso administrativo que envuelve tareas como la relación de recursos, el diseño estructural y la unificación efectiva de los componentes organizacionales. Además, implica la determinación de jerarquías y relaciones de interdependencia entre el personal administrativo (Chiavenato, 2014).

El proceso de organización abarca una acción que establece un sistema estructurado y planificado para facilitar el progreso. Exige acceso a los recursos y directrices adecuados para alcanzar los objetivos de la organización. Por ello, el paso inicial es examinar los recursos y funciones a cumplir, asegurando que las personas que componen el grupo responsable de ejecutar la organización puedan mostrar sus capacidades al máximo (Saavedra, 2019).

Dirección

La tercera función de la administración implica la consideración exhaustiva de la planificación y la organización. Una vez completadas las etapas anteriores, la tarea

restante es ejecutar todo de manera consistente y a un ritmo constante. Por lo tanto, la gestión desempeña un papel crucial a la hora de permitir la acción y la implementación, garantizando que todas las actividades se realicen con diligencia dentro de la empresa. Además, la gestión está íntimamente ligada a los capitales humanos de la organización y sus colaboradores (Chiavenato, 2014).

El acto de supervisar el trabajo de los subordinados es un aspecto crucial de la alta dirección. Esta supervisión es necesaria para asegurar una productividad óptima garantizando que deben llevarse a cabo los lineamientos marcados en las fases de planificación y organización. Esta cita también reconoce el impacto que la gestión tiene en la motivación y eficiencia de los empleados, con el objetivo final de alcanzar los objetivos de la organización (Saavedra, 2019).

Control

La función administrativa de control sirve para verificar que las etapas precedentes - planificación, organización y dirección- se han ejecutado exitosamente para alcanzar los objetivos predeterminados. El autor describe cuatro etapas distintas que constituyen la fase de control: establecer estándares, monitorear el desempeño, comparar los resultados con los puntos de referencia establecidos y corregir cualquier desviación o discrepancia para prevenir problemas futuros. El control, por otro lado, opera en tres niveles diferentes: táctico, estratégico y operativo (Chiavenato, 2014).

Esta fase en particular se refiere al proceso de tomar mediciones y hacer los ajustes necesarios al desempeño de cada participante involucrado, así como a nivel organizacional. El objetivo de esta fase es confirmar que la ejecución del plan se alinea con los objetivos predeterminados de la organización, identificando también las discrepancias que puedan existir en relación con la normativa (Chambilla, 2017).

6 CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 **Ámbito y condiciones de la investigación**

3.1.1 **Contexto de la investigación**

El desarrollo del trabajo de investigación se desarrolló en la provincia de San Martín, región San Martín; área geográfica comprendida los distritos de Tarapoto, La Banda de Shilcayo y Morales, lugares a los cuales EMAPA San Martín abastece con agua potable a través de sus reservorios de almacenamiento emplazados en la planta de tratamiento de agua potable en Tarapoto (Figura 1).

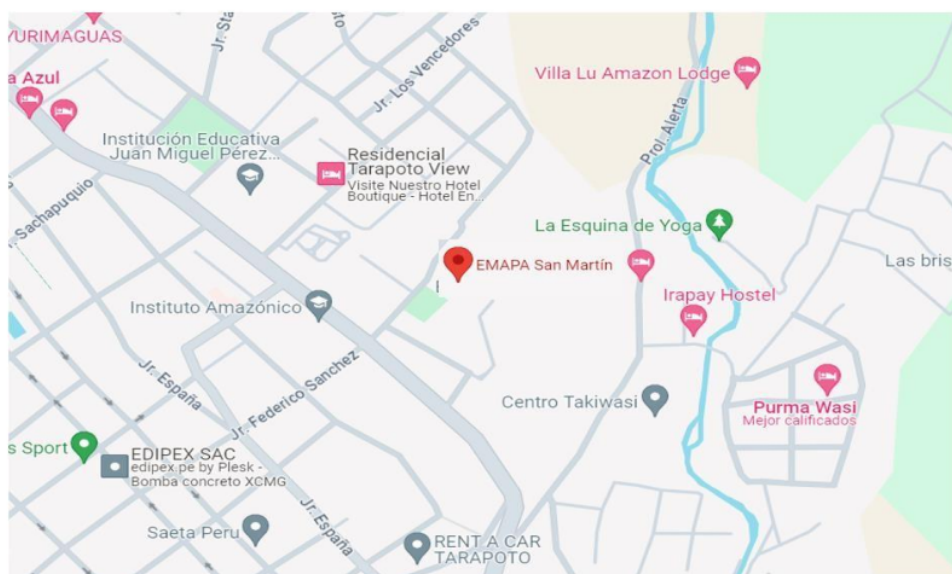


Figura 1.

Ubicación de la planta de tratamiento de agua de EMAPA San Martín S.A.

3 3.1.2 **Período de ejecución**

El desarrollo de esta investigación contempló un período de 08 meses, los cuales corresponden 03 meses a la preparación del proyecto y 05 meses al desarrollo del mismo, que incluye la aplicación de las encuestas y procesamiento de los datos.

1 3.1.3 **Autorizaciones y permisos**

Al emplear las encuestas se aclaró cuál fue el objetivo del proyecto de tesis y solicitamos la colaboración de manera voluntaria de los usuarios respondiendo la encuesta.

1

3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad

El desarrollo de las actividades inherentes al desarrollo de esta investigación, no afectaron el medio ambiente

1

3.1.5 Aplicación de principios éticos internacionales

Tuvieron en cuenta los fundamentos éticos internacionales por la humanidad a nuestros encuestados, considerando que su participación es voluntaria, respetando su anonimato y utilizando la información únicamente para responder a este estudio.

3.2 Sistema de variables

Las variables que fueron analizadas durante la ejecución de la investigación son:

- **Variable dependiente**

Calidad de servicio.

- **Variable independiente**

Gestión administrativa.

3.3 Procedimientos de la investigación

Para analizar los datos que se obtuvieron de los instrumentos, se implementó un procedimiento específico. En primer lugar, se estableció una base de datos para garantizar que las variables fuesen analizadas e interpretadas adecuadamente. Se utilizó el software estadístico SPSS para realizar un análisis descriptivo de las variables de estudio e ilustrar cómo se corresponden las dimensiones de la calidad de servicio con la variable gestión administrativa. Posteriormente se realizó un análisis inferencial para determinar frecuencias absolutas y relativas utilizando tablas y figuras para presentar y comparar los resultados. En última instancia, los resultados se verificaron en referencia a los objetivos que se han establecido en esta investigación.

4

Tipo y nivel de investigación

La presente investigación utilizó un tipo de investigación básica que tiene como objetivo adquirir conocimiento y perspicacia de aspectos esenciales de los fenómenos que existen dentro de un plano o contexto específico. Este enfoque se basa en la observación para identificar relaciones entre diversos elementos o variables, como por ejemplo la relación

entre la calidad del servicio y la gestión administrativa de EMAPA San Martín S.A. Este método está acorde a los lineamientos marcados por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología, e Innovación Tecnológica (2020). El estudio empleó un enfoque cuantitativo, utilizando métodos numéricos para lograr objetivos tanto específicos como generales y para responder las preguntas de la investigación a partir de conceptos teóricos dentro de la práctica empírica, como lo describieron Hernández y Mendoza (2018).

La investigación empleó un nivel de investigación correlacional, que tuvo como objetivo establecer una conexión entre variables (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque también se está utilizando en la investigación actual, que se ocupa de la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa. El diseño aplicado se muestra a continuación:

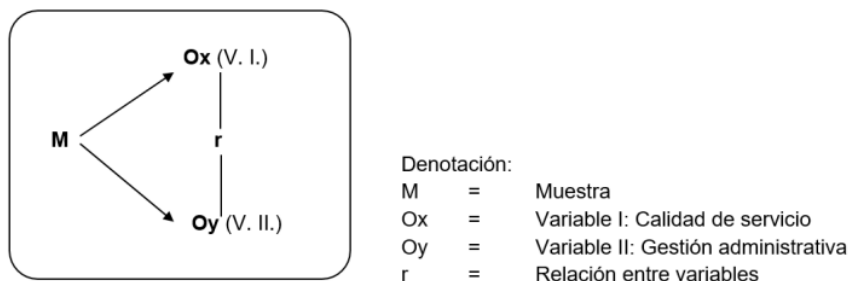


Figura 2.

Diseño aplicado en la investigación

Población y muestra

Para la realización del presente estudio de investigación, se tuvo en cuenta dos grupos de poblaciones y por ende dos grupos de muestras; esto debido a que cada variable debió ser evaluada por el grupo de personas inherentes a las que toman el servicio y otras a las que gestionan administrativamente el mismo.

- Para la variable calidad de servicio, se encontró con una población de aproximadamente 80 000 usuarios al año 2021 (cuantificados por el número de conexiones) del servicio de abastecimiento de agua potable y alcantarillado por parte de EMAPA San Martín S.A. en los distritos de Tarapoto, La Banda de Shilcayo y Morales.
- Para la variable gestión administrativa, se tuvo en cuenta como población la cantidad de trabajadores en todos los niveles y áreas de EMAPA San Martín S.A. con un total 187, también al año 2021.

Para el ²⁶ cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula, basada en el conocimiento del tamaño de la población, es decir cuando la población es finita.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra (80 000 para la variable I y 187 para la variable II)
- N = Tamaño de la población
- p = Probabilidad de éxito o proporción de la población que posee la característica de interés (0,5 o 0,95)
- q = Probabilidad de fracaso o proporción de la población que posee la característica de interés (0,5 o 0,05)
- Z = Desviación estándar para el nivel de confiabilidad del 95% (1,96)
- E = Nivel de error dispuestos a aceptar al 5% (0,05)

Quedando finalmente el tamaño de las muestras de la siguiente manera: n = 382 usuarios (Para la variable calidad de servicio)

n = 53 trabajadores (Para ⁸ la variable gestión administrativa)

3.3.1 ⁴ Análisis de la calidad del servicio que brinda EMAPA San Martín S.A.

Se construyó ¹ un cuestionario sobre la calidad de servicio, el cual estuvo estructurado en base a seis dimensiones distribuidas en 22 preguntas, los cuales fueron aplicadas a 382 usuarios escogidos al azar en los distritos de Tarapoto, La Banda de Shilcayo y Morales; ¹ de acuerdo con la disposición se procedió a ejecutar una diferenciación en porcentaje para identificar los niveles de íntegramente conforme, conforme, indiferente, disconforme e íntegramente disconforme. Los datos que se obtuvieron fueron procesados mediante un software estadístico SPSS, cuyos resultados fueron representados a través de gráficos, tablas y sus correspondientes interpretaciones.

3.3.2 ⁴ Análisis de la gestión administrativa de EMAPA San Martín S.A.

Teniendo en cuenta a teorías instituidas y a diversos estudios se alcanzó diseñar un cuestionario para conocer el grado o nivel de la gestión administrativa en base a sus cuatro dimensiones constituido por 22 interrogantes, siendo aplicados a 53 trabajadores de

EMAPA San Martín S.A. seleccionados al azar por áreas administrativas y operacionales. Luego se procedió a efectuar una diferenciación porcentual para identificarlos niveles de íntegramente conforme, conforme, indiferente, disconforme e íntegramente disconforme. Los datos conseguidos fueron procesados a través de un software estadístico SPSS, cuyos resultados fueron representados a través de gráficos, tablas y sus correspondientes interpretaciones.

3.3.3 Determinación de la relación y conexión entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de EMAPA San Martín S.A.

Para conocer el nivel de relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, se realizó el análisis del coeficiente de correlación "r" de Pearson que tiene por objetivo de mostrar cuán coligadas se encuentran estas dos variables entre ellas. El factor de correlación de Pearson es un ensayo que calcula la relación estadísticamente entre dos variables perennes. Si la correspondencia entre elementos es no lineal, no será posible su representación de forma adecuada.

1 CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

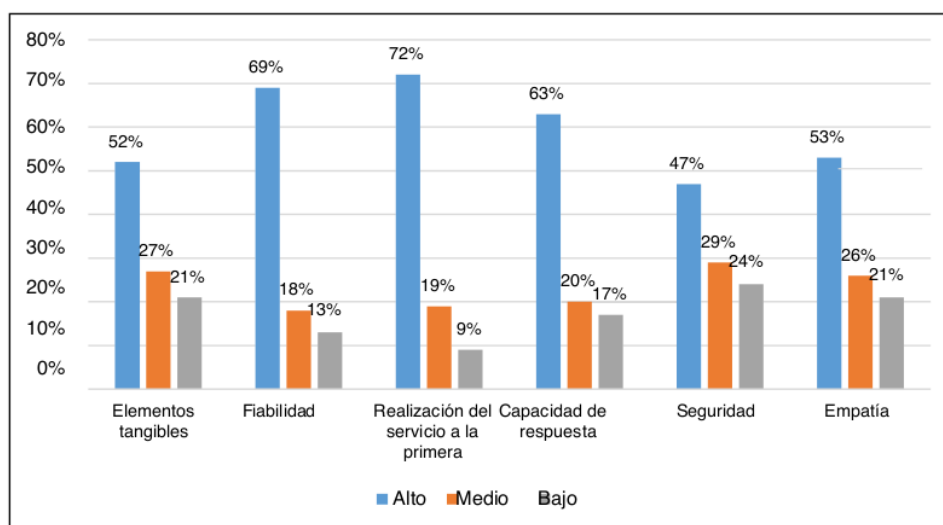
4.1 Calidad del servicio que brinda EMAPA San Martín S.A.

Las evaluaciones de los indicadores de la calidad de servicio realizadas a 382 usuarios se detallan en la Tabla 2 y se pueden observar de manera gráfica en la Figura 3. El nivel de calificación ha sido dividido en tres escalas, es decir calificativo como alto, medio bajo.

Tabla 2.

Calificación para los indicadores de la calidad de servicio

Indicadores	Nivel de calificación (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Elementos tangibles	52	27	21
Fiabilidad	69	18	13
Realización del servicio a la primera	72	19	9
Capacidad de respuesta	63	20	17
Seguridad	47	29	24
Empatía	53	26	21



16

Figura 3.

Distribución porcentual de la calificación para la calidad de servicio

Los resultados obtenidos en la calificación del indicador *elementos tangibles* de la empresa tienen un 52% de aceptación como nivel alto, en tanto 27% de los encuestados sostienen que esta dimensión posee un nivel medio, mientras que el 21% lo consideran de nivel bajo. Quiñones (2021) en un estudio realizado en Lima encontró que los elementos tangibles obtuvieron valores 25%; 35% y 40% de niveles, alto, medio y bajo respectivamente.

En cuanto al indicador *fiabilidad*, el 69% de los encuestados calificaron como de alto nivel, mientras que el 18% lo calificaron como nivel medio y el 13% como de bajo nivel. Esto es comparable con la investigación realizada por Chumioque (2018), donde encontró que el 28,1%; 40,6% y 31,3% de los encuestados valoraron a la fiabilidad como alto, medio y bajo respectivamente.

La *realización del servicio a la primera* fue evaluada con un 72% de alto nivel, el cual representa la gran mayoría de los encuestados, el 19% lo calificaron de nivel medio y solo el 9% como nivel bajo. Por su parte la *capacidad de respuesta* fue calificada como de nivel alto, medio y bajo por el 63%, 20% y 17% de los usuarios encuestados. Arenas y Mamani (2023) obtuvieron valoraciones para esta dimensión del 33,33%; 43,33% y 23,33% como respuestas a los niveles bajo, medio y alto respectivamente.

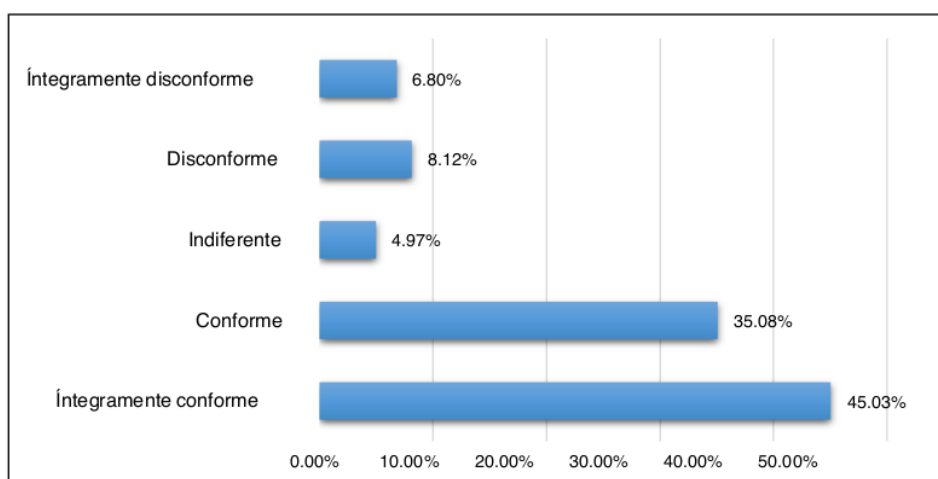
Si analizamos la dimensión *seguridad*, el 47% de los usuarios nos indican que es alta, mientras que 29% sostienen que media y el 24% responden que de nivel bajo. Chambilla (2017) al realizar su investigación encontró que el 31,25% respondieron que la seguridad era baja, el 46,25% respondieron que era media y el 22,5% respondieron que era alta.

La *empatía* en los colaboradores de ⁴EMAPA San Martín S.A. fue evaluada a manera de nivel alto por el 53% de los usuarios, con nivel medio por el 28% y de nivel bajo por el 21%. Esto es bastante contrastable con los resultados encontrados por Arenas y Mamani(2023), quienes obtuvieron valoraciones para empatía del 33,33%; 36,67% y 30% como respuestas a los niveles alto, medio y bajo respectivamente.

En la Tabla 3 y la Figura 4, es mostrada y representada las valoraciones de percepción de ⁸la calidad de servicio mediante un análisis descriptivo en función a la encuesta, la cual ha considerado las seis dimensiones y resumirlas para un análisis más objetivo y detallado.

Tabla 3.*Evaluación percibida para la calidad de servicio*

Percepción	Nº	%
Íntegramente conforme	172	45,03
Conforme	134	35,08
Indiferente	19	4,97
Disconforme	31	8,12
Íntegramente disconforme	26	6,80
Total	382	100,00

**Figura 4.**Distribución porcentual de la percepción ² de calidad de servicio

Se observa ² que, cerca de la mitad de los usuarios encuestados que representan el 45,03% percibe que la calidad del servicio de EMAPA San Martín S.A. es íntegramente conforme, mientras que, el 35,08% la percibe como conforme. Una pequeña cantidad de los usuarios que representan el 4,97% se sienten indiferentes, frente a un 8,12% que sostienen sentirse disconformes con el servicio de la empresa. Finalmente, el 6,80% de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio es íntegramente disconforme.

² Sin embargo, es sustancial señalar que, si bien hubo cierta satisfacción con la realización del servicio a la primera, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, la mayoría de los clientes encontraron que el servicio era empático y buenos los elementos tangibles, pero también identificaron deficiencias en la seguridad del servicio, el cual debían superarse para que el servicio pudiera ser satisfecho y de mejor calidad.

El análisis por departamentos o áreas administrativas y operacionales es crucial para una

empresa porque, además de centralizar en la mejora de la calidad del servicio, también es posible escoger equipos de colaboradores especializados y responsables de aspectos importantes en las áreas. Por ejemplo, en un convenio de servicio al usuario. Después de compilar la información, compare la calidad del servicio con el contentamiento. Esto hace que el tratamiento de los eslabones débiles sea aún más urgente.

4.2 Gestión administrativa como soporte a la atención

Las evaluaciones de los indicadores de la gestión administrativa realizadas a 53 trabajadores de EMAPA San Martín S.A. se detallan en la Tabla 4; observándose además de forma gráfica en la Figura 5. El nivel de calificación ha sido dividido en tres escalas, es decir calificativo como alto, medio y bajo.

Tabla 4.

Calificación para los indicadores de la gestión administrativa

Nivel de calificación (%)			
Indicadores	Nivel de calificación (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Planeación	66	18	16
Organización	71	17	12
Dirección	72	14	14

Los resultados obtenidos en la calificación del indicador *planeación*, muestran un nivel alto con un 66% de aceptación, en tanto 18% de los encuestados sostienen que esta dimensión posee un nivel medio, mientras que el 16% lo consideran de nivel bajo. Cortez, Díaz y Vicente (2022) en un estudio realizado encontraron que la planificación obtuvo valores de 17%; 53,2% y 29,8% en niveles bajo, medio y alto respectivamente.

En cuanto al indicador *organización*, el 71% de los encuestados calificaron como de alto nivel, mientras que el 17% lo calificaron como nivel medio y el 12% como de bajo nivel. Esto es contrastable con la investigación realizada por Arenas y Mamani (2023), donde encontraron que el 30%; 40% y 30% de los encuestados valoraron a la organización como alto, medio y bajo respectivamente.

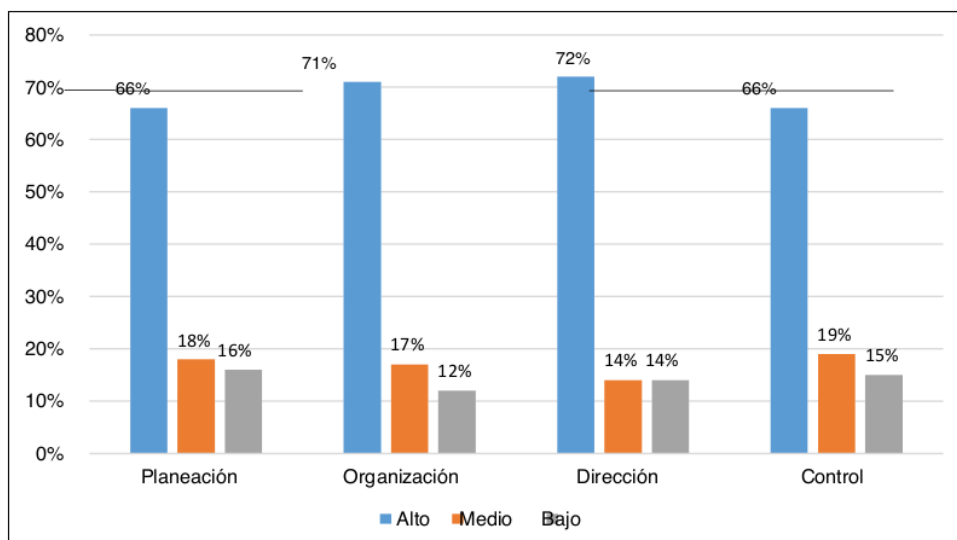


Figura 5.

Distribución porcentual de la calificación para la gestión administrativa

La *dirección* fue evaluada con un 72% de alto nivel, el cual representa la gran mayoría de los encuestados, el 14% lo calificaron de nivel medio al igual que también el 14% como nivel bajo. Por su parte, Chumioque (2018) obtuvo valoraciones en el trabajo de investigación que desarrolló para esta dimensión del 18,8%; 53,1% y 28,1% como respuestas a los niveles alto, medio y bajo respectivamente.

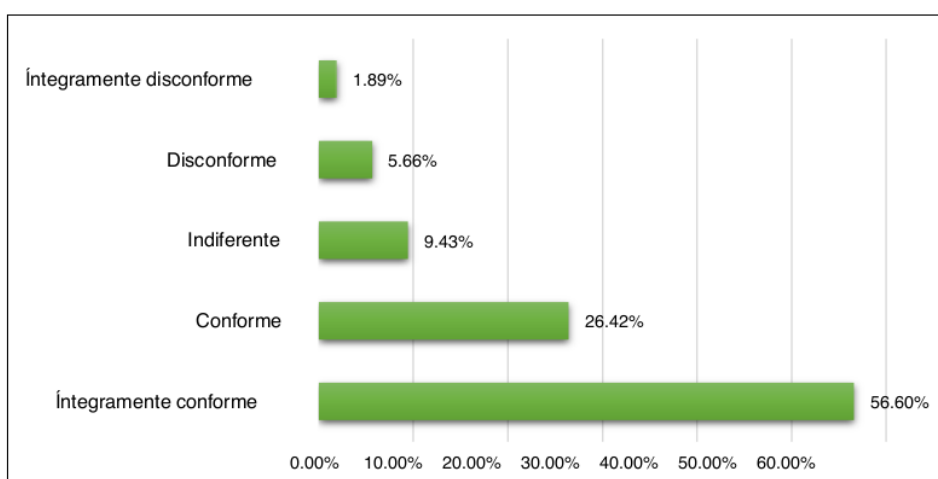
El *control* en la administración por parte de los colaboradores de EMAPA San Martín S.A. fue evaluada a modo de nivel alto por el 66% de los encuestados, con nivel medio por el 19% y de nivel bajo por el 15%. Esto es bastante contrastable con los resultados encontrados por Quiñones (2021), quien obtuvo valoraciones para control en la administración del 5%; 5% y 90% como respuestas a los niveles alto, medio y bajo respectivamente.

La capacidad para controlar además de coordinar las operaciones y las múltiples funciones que se despliegan dentro de una compañía puede advertir dificultades y conseguir objetivos. Una administración adecuada de manera sistemática ayuda a la organización a lograr buenos resultados (Peña, Sánchez y Sacan, 2022).

En la Tabla 5 y la Figura 6, es mostrada y representada las valoraciones de percepción de la gestión administrativa a través de un análisis descriptivo en función a la encuesta, la cual ha considerado las cuatro dimensiones y resumirlas para un análisis más objetivo y detallado.

Tabla 5.*Evaluación percibida para la gestión administrativa*

Percepción	Nº	%
Íntegramente conforme	30	56,60
Conforme	14	26,42
Indiferente	5	9,43
Disconforme	3	5,66
Íntegramente disconforme	1	1,89
Total	53	100,00

**Figura 6.**

² Distribución porcentual de la percepción de gestión administrativa

Es posible ² la observación a una gran mayoría de los colaboradores que participaron de la encuesta que representan el 56,6% señalan que la gestión administrativa ⁴ de EMAPA San Martín S.A. es íntegramente conforme, mientras que, el 26,42% la percibe como conforme. Una cantidad menor de los trabajadores que representan el 9,43% se sienten indiferentes, frente a un 5,66% que sostienen sentirse disconformes con la gestión administrativa aplicada por la empresa. Finalmente, el 1,89% de los encuestados manifiestan ² que la gestión administrativa es íntegramente disconforme.

La mayoría de los colaboradores creen que los defectos más graves que conducen al deterioro de la buena administración son aquellos que no permiten en primer lugar un buen control u organización, ya que estos defectos conducen en primer lugar a resultados desfavorables. Afecta la planificación y dirección y no permite que los empleados se

desarrollen idealmente, afectando así la calidad del servicio a los clientes.

4.3 Relación y conexión entre la gestión administrativa y calidad de los servicios de EMAPA San Martín S.A.

En la tabla 6 se presenta la correlación entre los parámetros o dimensiones analizadas de la calidad de servicio frente a los parámetros de la gestión administrativa. Se puede apreciar que el coeficiente (r) de Pearson obtenido es de +0,94, lo cual indica que la correlación obtenida es positiva bastante fuerte (cerca a +1).

Tabla 6.

Correlación de Pearson entre la calidad de servicio y la gestión administrativa

Calidad de servicio (%)	Gestión administrativa (%)	Pearson(r)
45,03	56,60	
35,08	26,42	
4,97	9,43	0,9405
8,12	5,66	
6,80	1,89	

Al analizar el valor del grado de correlación (r) en la tabla anterior, se observa que $r \neq 0$; debido a esto, la hipótesis inicial o alternativa es aceptada con la cual se concluye que la gestión administrativa tiene impacto directo y significativo en la calidad prestada a la población usuaria del servicio de agua potable. Lo cual se manifiesta de si la empresa EMAPA San Martín S.A. desarrolla una eficiente gestión administrativa en todas sus dimensiones, la calidad del servicio prestada a los usuarios se verá también mejorada y aceptada por la mayoría de la población.

Preparar a la compañía y disponerla para la operación, es lo más importante de la gestión administrativa, pero debe considerarse por anticipado todos los mecanismos y procedimientos obligatorios para alcanzar sus metas y reducir los golpes negativos o problemas que puedan surgir. De hecho, una buena gestión administrativa debe aplicar diferentes métodos y ordenamientos para que los capitales humanos, económicos y materiales que posee la organización sean utilizados de forma más eficiente. El uso de los recursos está guiado por las metas que vislumbra la entidad. Es decir, la administración se responsabiliza del uso regulado y adecuado de los recursos. Por lo tanto, todas las funciones están establecidas de manera que guíen y controlen el procesamiento más adecuado. Además, la administración puede advertir problemas a futuro y, lo más

importante, obtener resultados prósperos para la entidad al asignar apropiadamente labores, voluntades y recursos (Peña, Sánchez y Sacan, 2022).

4.4 ³⁶ Propuesta de un modelo para mejorar la calidad de servicio y la gestión funcional administrativa

El servicio y su calidad depende cómo la organización utiliza sus recursos económicos para lograr sus objetivos, por lo que es importante tener en cuenta a:

- Recursos humanos
- Un diagnóstico de controles internos
- Financiamiento
- Seguimiento de las tareas asignadas

Objetivos y propósito

- Fortalecer la planificación estratégica organizacional en línea con los esfuerzos de modernización nacional.
- Involucramiento del personal en decisión de los empleados con el fin de mejorar.
- Promover servicios colaterales de calidad como parte del reconocimiento al servicio.

Ejes

- Filosófica. Este se basa en mantener la gestión, esto incluye intercambiar el medio ambiente en ²³ relación con el desarrollo local a través de medidas importantes que garanticen una atención de calidad.
- Epistemológico. Calidad de la atención, canal fundamental de un modelo integrado de desempeño nacional. Sin embargo, no se piensa en cómo se pueden utilizar los métodos actuales para respaldar nuevos modelos de atención integrados.

Caracterización de la propuesta Pilares

- Unión. trabajando juntos, la entidad puede hacer un mejor uso de sus recursos.
- Género e igualdad de oportunidades. Los servicios públicos deben servir a los necesitados. Es decir, dar oportunidad a hombres y mujeres a pesar que en muchos de los casos está formada para varones. Los funcionarios públicos promueven la competencia basada en crecimiento personal.

Bases

- Está creada para brindar un excelente servicio.

- El excelente servicio al público está garantizado y liderar los cambios y mejoras siempre.
- La participación activa y protagónica del usuario, asegura que los recursos de los gobiernos locales se utilizan.
- La secuencia, procedimientos excelentes para el ser humano.
- Usuarios desarrollaran educativamente liderando el cuidado del recurso hídrico en su zona.

Umbrales

- Persona, ente protagónico de desarrollo. El usuario o un recurso humano capaz de operar en los procesos es talento se considera como excelente a desarrollar calidad en el desempeño del mismo, y puede potenciarse en la mejora del capital humano.
- Dirección estratégica. Plasmar en la organización los planes, programas existentes.
- Integración. Las relaciones humanas deben ser integradas, unificadas, sólidas de la organización creando ambientes de trabajo libre de conflictos. Así mismo, mejora en las relaciones interpersonales y por ende será de excelencia.
- Evaluación y seguimiento. Será de gran relevancia.
- Información y comunicación. La comunicación abierta, asertiva, atenta y de confianza en forma articulada y continua por toda la familia empresarial será de gran éxito dentro de la institución.

Viabilidad

Utilizado para contribuir a un excelente servicio, los medios, los datos necesarios son para la empresa, a través de la acción protagónica del ser humano con todas sus destrezas, habilidades y potencialidades.

CONCLUSIONES

- La calidad de servicio que presta EMAPA San Martín S.A. puede definirse como aceptable y conforme en su integridad, esto debido a que el 80,11% de los usuarios encuestados, así lo manifiestan, ya esta empresa se centra en comprender la satisfacción del cliente con los servicios durante todo el proceso de abastecimiento de agua, analizando la brecha entre las necesidades de los usuarios sobre el servicio prestado y sus expectativas.
- La gestión administrativa desarrollada por EMAPA San Martín S.A. es percibida por los trabajadores de la empresa como conforme íntegramente, debido a que el 83,02% respondieron positivamente manifestando su conformidad, manifestando que la empresa utiliza eficientemente sus recursos para lograr las metas planteadas en un período de tiempo específico y de esta manera realizar mejoras y cambios para cumplir con las metas requeridas.
- Existe una relación positiva muy alta y significativa, determinada mediante la "r" de Pearson de 0,9405 entre las variables de calidad de servicio y gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A., es decir, el logro eficiente y efectivo de objetivos a través de la planificación, organización, mando y control de los recursos. La empresa y sus colaboradores brindan servicios de calidad y así mismo, una adecuada planificación y organización de las actividades de los factores humanos por parte de la empresa, así como la gestión del tiempo y los procesos de comunicación dentro de la empresa conducirán al correcto desarrollo de la calidad de la atención al cliente y al cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Se planteó un modelo con estrategias para mejorar la calidad de servicio en base a la gestión funcional administrativa, destacando en ello la dirección estratégica, la integración, la información y comunicación, así como la evaluación y seguimiento adecuado aun alto nivel de participación de los trabajadores, que permitirá aún más la correspondencia con el usuario y su satisfacción con el servicio que recibe.

RECOMENDACIONES

- Monitorear los indicadores de servicio al usuario relacionados con la atención propiciando a los usuarios información, soporte, canalizar quejas, reclamos, sugerencias, respondiendo dudas, solucionar necesidades, con alto sentido de colaboración con pasión, espíritu y entrega.
- Los programas de gestión de calidad continúen enfocado al recurso humano en base a la comunicación, atención, respuesta, liderazgo, compromiso, toma de decisiones, escucha activa, con estrategias, planificación, control, concientización, conocimiento, sabiduría, valor y rendimiento.
- Continuar y mantener informado a la población del servicio que brinda en base a espacios de confianza, información disponible, sensibilizando, concientizando, desarrollando habilidades de colaboración, generando interacciones positivas entre las personas, acción, entendimiento, rendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, V., y Salazar, J. R. (2021). Calidad en servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. ISSN 2007 – 8412
- Arenas, J. y Mamani, S. A. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Universo S.A.C. año 2021*. (Tesis de grado). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.
- Barlart, M. (15 de 11 de 2018). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Claves del poder personal, 50, 2. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bernex, N. (2019). *Hacia una gestión integrada de los recursos hídricos en el Perú*. Centro de Investigación en Geografía Aplicada (CIGA-PUCP). Lima: EditorialRoel S.A.
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2020). *Plan para la atención oportuna de las personas*. Seguro Social, 61. <http://www.consorcio.org/media/upload/pdf/publicacions/plan-de-atencion-de-salud-a-la.pdf>
- Castañeda, G., Jaúregui, R. y Arias, W. (2022). *Benchmarking regulatorio 2022 de empresas prestadoras*. Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS. Informe N°0597-2022-SUNASS-DF-F <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/08/BENCHMARKING-REGULATORIO-DE-LAS-EPS-2022-DATOS-2021-F.pdf>.
- Chambilla, E. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (2da. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Chumioque, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. - Pachacamac*. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- CONCYTEC. (2020). Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica:

<http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP%20097-2020-CONCYTEC-P.pdf>

- Correa, A. S. (2020). *Calidad de atención (Expectativas Vs Percepción) de los usuarios de las Clases Batanes, año 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Cortez, J. E., Díaz, E. M. y Vicente, V. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Callao. Callao, Perú.
- Cronin, J., & Taylor, S. (2012). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal Of Marketing*, 55-68.
- Droguett, F. J. (2019). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de grado). Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú
- García González, A. (2014). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles*. (Tesis de posgrado). Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares, España.
- García, T. Á. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.p
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Grados, C. A. (2020). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. (2da. edición). México: McGraw Hill.
- Huergo, J. (2018). *Los procesos de gestión*. Institución pedagógica. <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/aterialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

- Martin, J. (2018). *¿Cómo medir tu servicio con SERVQUAL?*. Cerem International Business School. <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Keymer, A. (2021). La instrumentalización del delito: política, empresas de comunicación e inseguridad. *Espacio abierto*, 19(2), 297-329.
- Miranda, M. B., Romero, M. L., Chiriboga, P. A. y Tapia, L. X. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los Emilio's. Alausí. *Dom. Cien.*, 7(4), 1430- 1446. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Peña, D. K., Sánchez, M. R. y Sancan, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://dx.doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://dx.doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Quiñones, J. O. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú.
- Romero, Z. R. (2017). *Eficacia de la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Agricultura San Martín en la ciudad de Tarapoto en el año 2016*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2018*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Sánchez, M. S. (2020). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención de los trabajadores del Programa Nacional Cuna Más, La Libertad, 2020*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Sánchez, M. y Sánchez, M. C. (2017). *Medición de la calidad de los servicios como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Universidad Veracruzana. Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas. México.
- Sosa Villalta, E. (2022). *La historia del agua para consumo humano en el Perú*. Revista Club iagua. <https://www.iagua.es/blogs/eduardo-sosa-villalta/historia-agua-consumo-humano-peru>.

Sueiro, G. (2019). *¿Qué es la confiabilidad?* Obtenido de Gestión - Tendencias:
<https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>

Weil, A. S. G. (2013). *Medición de la calidad de servicios*. Programa de maestría en
Dirección de Empresas. Universidad de Cema. Buenos Aires, Argentina

Zeithaml, V. & Bitner, J. (2012). *El modelo SERVQUAL de localidad de servicio*. (3ra.Ed.),
México: Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

ANEXOS

Anexo 1.

ENCUESTA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN – ENCUESTA. Extraída y modificada del método SERVQUAL.

La presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la forma como desempeña sus funciones de la Empresa EMAPA San Martín S.A. De las preguntas que siguen, le solicitamos marcar (X) la respuesta que le parezca más correcta de acuerdo a su propia experiencia.

Indicadores	Valoración
--------------------	-------------------

Integralmente conforme	1
Conforme	2
Indiferente	3
Disconforme	4
Integralmente disconforme	5

CALIDAD DE SERVICIO

Elementos tangibles	1	2	3	4	5
Dotación					
1. ¿Cuentan con equipos?					
Instalaciones					
2. ¿Cuenta con moderna infraestructura?					
Personal					
3. ¿El personal trabaja con ropa formal?					
Elementos					
4. ¿Está en un atractivo servicio?					
Fiabilidad	1	2	3	4	5
Ejecución					
5. ¿Se cumple lo que promete?					
Resultado					
6. ¿Resuelven sus dudas?					
Inmediato	1	2	3	4	5
7. ¿Les brindan un buen servicio?					
Respuesta					

8. ¿Brindan los servicios en forma inmediata?					
Sin error					
9. ¿Existe un servicio eficiente?					

Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
Comunicación					
10. ¿Mantienen informados?					
Personal rápido					
11. ¿Son atendidos con rapidez?					
Personal colaborador					
12. ¿El personal está lista para apoyarlos?					
Información					
13. ¿Te brindan información oportuna ?					
Seguridad	1	2	3	4	5
confianza					
14. ¿Le transmiten confianza?					
Seguridad					
15. ¿Es seguro con sus trámites?					
Amabilidad					
16. ¿Son amables con usted?					
Personal					
17. ¿Existe personal preparado?					
Empatía	1	2	3	4	5
Atención al cliente					
18. ¿Le brindan atención individualizada?					
Horario					
19. ¿Satisfacen sus necesidades?					
Atención personalizada					
20. ¿Su horario es adecuado?					
Trato					
21. ¿Los trabajadores tratan con respeto?					
Entendimiento					
22. ¿Comprenden tu situación actual?					

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Planeación	1	2	3	4	5
Objetivos					
1. ¿Los empleados saben sus obligaciones?					
2. ¿Los empleados respetan.?					
Estrategia					
3. ¿Conoce la página web de la empresa?					
4. ¿Se publica las acciones programadas ?					
Meta					
5. ¿Sus metas y objetivos son establecidos adecuadamente?					
6. ¿Está satisfecho con sus logros?					
Organización	1	2	3	4	5
Gestión					
7. ¿Su gestión es efectiva?					
8. ¿Está conforme con las acciones gerenciales de la empresa.?					
Administración de recursos humanos					
9. ¿Las instalaciones están apropiadas?					
10. ¿El departamento de RR. HH permite una buena gestión?					
Dirección	1	2	3	4	5
Motivación					
11. ¿Está satisfecho con los proyectos de la empresa?					
12. ¿Cree que la motivación del recurso humano es alta?					
Liderazgo					
13. ¿Cree que las decisiones de la empresa son óptimas ?					
14. ¿Considera que son idóneos?					
Comunicación					
15. ¿Si necesita algún requisito podrás conocer fácilmente el paso a seguir?					
16. ¿Cree que en la corporación promueve una adecuada gestión documental?					

Control	1	2	3	4	5
Normas					
17. ¿Ejercen control que contribuyan a la gestión administrativa.					
18. ¿Aceptan lo establecido?					
Acción					
19. ¿Realizan acciones adecuadas?					
20. ¿La concientización y sensibilización ayuda que los usuarios conozcan sobre sus actividades?					
Comparación					
21. ¿El servicio prestado es comparado con los de otras corporaciones ?					
22. ¿El personal tiene las habilidades necesarias?					

Calidad del servicio y la gestión administrativa en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado EMAPA San Martín S.A.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de San Martín Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	HONORIO GARCIA JOSELITO. "Informe de Gestión Ambiental del Proyecto Creación del Servicio de Protección Contra Inundaciones en la Zona Denominada Puerto Azul - Margen Derecho del Río Shilcayo, Sector Huayco, Distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín - San Martín-IGA0015072", R.D.G. N° 269-2018-MINAGRI-DVDIAR-DGAAA, 2021 Publicación	<1 %
13	cybertesis.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.oecd-ilibrary.org Fuente de Internet	<1 %

18	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ulasalle.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	revistas.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	laccei.org Fuente de Internet	<1 %
26	moam.info Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote	<1 %

30

lpderecho.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

prezi.com

Fuente de Internet

<1 %

32

de.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

33

repositorio.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

repositorio.uleam.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

35

ri.ues.edu.sv

Fuente de Internet

<1 %

36

www.facmed.unam.mx

Fuente de Internet

<1 %

37

repositorio.udl.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

38

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

39

repositorio.upeu.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

40

siwi.org

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía Activo