

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**



**PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y  
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ENTIDAD  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A., 2021**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Mg. Dennys Geovanni Calderón Paniagua**

**ORCID: 0000-0002-6569-0634**

**Asesor:**

**Dr. Ascención Américo Flores Flores**

**ORCID: 0000-0001-9426-5357**

**Para Obtener el Grado Académico de:**

**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA - PERÚ**

**2022**



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Tesis**

**“PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y  
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ENTIDAD  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A., 2021”**

**Presentada por:**

**Mg. Dennys Geovanni Calderón Paniagua**

**Tesis sustentada y aprobada el 22 de abril de 2022; ante el siguiente jurado  
examinador:**

**PRESIDENTE: Dr. Edmundo Rafael Casavilca Maldonado**

**SECRETARIO: Dr. Elías Félix Huertas Camones**

**VOCAL: Dr. Norma Constanza Velásquez Rodríguez**

**ASESOR: Dr. Ascención Américo Flores Flores**

## **DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, **Dennys Geovanni Calderón Paniagua**, en calidad de **egresado del Doctorado en Administración**, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI N° 70082745.

Soy autor de la tesis titulada:

**PERCEPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A., 2021**

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 24% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto original que presento junto al mismo.

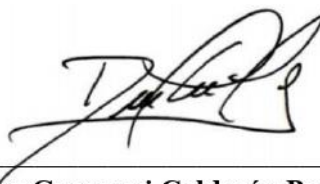
Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas

pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de tercero con motivos de acciones, reclamaciones o conflicto derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna, 22 de abril de 2022.



---

**Dennys Giovanni Calderón Paniagua**  
**DNI N° 70082745**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por otorgarme la salud, la vida y las fuerzas para seguir luchando por alcanzar mis metas.

A mi madre Braulia, por el apoyo incondicional que siempre me ha brindado, sus consejos, la paciencia y la inmensa confianza que deposita en mí. De igual forma a Grisely por su apoyo constante y palabras de aliento para concluir con esta meta planteada.

Dennys Geovanni

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco infinitamente al ser supremo, dueño de todo saber y de la verdad infinita, gracias por iluminarme en el camino que he seguido para el desarrollo y conclusión de mi presente investigación, y darme la fortaleza de concluirla de manera exitosa.

De forma especial, agradecer a la universidad, por el dictado de este programa doctoral, que me permitido tener un mejor panorama sobre la gestión empresarial.

También a cada uno de los docentes que han formado parte del doctorado, puesto que sus conocimientos impartidos en las cátedras, han logrado fortalecer nuestras competencias y destrezas para la dirección empresarial.

Finalmente agradecer, a mi asesor de la tesis, cuyos aportes en los aspectos metodológicos y para el análisis de los resultados, han sido vitales para cumplir con los objetivos planteados en la investigación.

Dennys Geovanni

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Declaración jurada de autenticidad	iv
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiv
Índice de apéndices	xv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	01
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	03
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	03
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	07
1.2.1 Problema principal	07
1.2.2 Problemas secundarios	07
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	08
1.4 OBJETIVOS	10



1.4.1	Objetivo general	10
1.4.2	Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		12
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1	Antecedentes internacionales	12
2.1.2	Antecedentes nacionales	14
2.2	BASES TEÓRICAS	16
2.2.1	Base teórica “Responsabilidad social empresarial”	16
2.2.1.1	Definición de responsabilidad social empresarial	16
2.2.1.2	Elementos de la responsabilidad social empresarial	18
2.2.1.3	Teorías sobre responsabilidad social empresarial	19
2.2.1.4	Modelo de evaluación de la responsabilidad social empresarial	20
2.2.1.5	Norma ISO 26000	21
2.2.1.6	Importancia del capital social en la formación de la responsabilidad social empresarial	22
2.2.1.7	Dimensiones de la responsabilidad social empresarial	23
2.2.1.8	La responsabilidad social en las entidades de agua y saneamiento	26
2.2.2	Base teórica “Calidad de servicio”	28

2.2.2.1	Definición de calidad del servicio	28
2.2.2.2	Fundamentos de calidad del servicio	29
2.2.2.3	Características de la calidad de servicio	30
2.2.2.4	Dimensiones de calidad de servicio	31
2.2.2.5	Aspectos a considerar para satisfacer las expectativas de los usuarios del servicio de agua y saneamiento	34
2.2.2.6	La responsabilidad social empresarial como factor clave en la percepción de calidad de servicio en una empresa de abastecimiento de agua y saneamiento	36
2.4	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	41

### CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1	HIPÓTESIS	43
3.1.1	Hipótesis general	43
3.1.2	Hipótesis específicas	43
3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44
3.2.1	Identificación de la variable independiente	44
3.2.2	Identificación de la variable dependiente	44
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.4	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	46
3.5	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47

3.6	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.7	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.7.1	Unidad de estudio	48
3.7.2	Población	48
3.7.3	Muestra	49
3.8	PROCESAMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	50
3.8.1	Procedimiento	50
3.8.2	Técnicas	50
3.8.3	Instrumentos	51
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		54
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	54
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	55
4.3	RESULTADOS	56
4.3.1	Resultados de la variable “Responsabilidad social empresarial”	56
4.3.2	Resultados de la variable “Calidad de servicio”	71
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	89
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	89
4.5.1	Contraste de las hipótesis específicas	89
4.5.2	Contraste de la hipótesis general	93

4.6	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	101
	CONCLUSIONES	104
	RECOMENDACIONES	106
	BIBLIOGRAFÍA	108
	APÉNDICES	115

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Actividades de una política de responsabilidad social empresarial que permita proporcionar un servicio de calidad</i>	38
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable</i>	45
Tabla 3. <i>Variable “Responsabilidad social empresarial”: N° preguntas – Dimensión</i>	52
Tabla 4. <i>Variable “Calidad del servicio”: N° preguntas – dimensión</i>	52
Tabla 5. <i>Dimensión n° 01 – “Balance ambiental”</i>	56
Tabla 6. <i>Dimensión n° 01 – “Balance ambiental” (por pregunta)</i>	58
Tabla 7. <i>Dimensión n° 02 – “Balance social”</i>	60
Tabla 8. <i>Dimensión n° 02 – “Balance social” (por pregunta)</i>	62
Tabla 9. <i>Dimensión n° 03 – “Balance económico”</i>	64
Tabla 10. <i>Dimensión n° 03 – “Balance económico” (por pregunta)</i>	66
Tabla 11. <i>Variable independiente – Responsabilidad social empresarial</i>	68
Tabla 12. <i>Variable independiente – Responsabilidad social empresarial (por dimensión)</i>	70
Tabla 13. <i>Dimensión n° 01 – “Fiabilidad”</i>	71
Tabla 14. <i>Dimensión n° 01 – “Fiabilidad” (por pregunta)</i>	73
Tabla 15. <i>Dimensión n° 02 – “Seguridad”</i>	74
Tabla 16. <i>Dimensión n° 02 – “Seguridad” (por pregunta)</i>	76
Tabla 17. <i>Dimensión n° 03 – “Elementos tangibles”</i>	77

Tabla 18. <i>Dimensión n° 03 – “Elementos tangibles” (por pregunta)</i>	79
Tabla 19. <i>Dimensión n° 04 – “Capacidad de respuesta”</i>	80
Tabla 20. <i>Dimensión n° 04 – “Capacidad de respuesta” (por pregunta)</i>	82
Tabla 21. <i>Dimensión n° 05 – “Empatía”</i>	84
Tabla 22. <i>Dimensión n° 05 – “Empatía” (por pregunta)</i>	85
Tabla 23. <i>Variable dependiente – “Calidad del servicio”</i>	86
Tabla 24. <i>Variable dependiente – “Calidad del servicio” (por dimensión)</i>	87
Tabla 25. <i>Contrastando la hipótesis específica 1</i>	90
Tabla 26. <i>Contrastando la hipótesis específica 2</i>	91
Tabla 27. <i>Contrastando la hipótesis específica 3</i>	93
Tabla 28. <i>Contrastando la hipótesis general</i>	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. <i>Capital social en la formación de la responsabilidad social empresarial</i>	23
Figura 2. <i>Modelo de responsabilidad social empresarial</i>	26
Figura 3. <i>Dimensiones para analizar la calidad de servicio</i>	41
Figura 4. <i>Dimensión n° 01 – “Balance ambiental”</i>	57
Figura 5. <i>Dimensión n° 02 – “Balance social”</i>	61
Figura 6. <i>Dimensión n° 03 – “Balance económico”</i>	65
Figura 7. <i>Variable independiente – Responsabilidad social empresarial</i>	69
Figura 8. <i>Dimensión n° 01 – “Fiabilidad”</i>	72
Figura 9. <i>Dimensión n° 02 – “Seguridad”</i>	75
Figura 10. <i>Dimensión n° 03 – “Elementos tangibles”</i>	78
Figura 11. <i>Dimensión n° 04 – “Capacidad de respuesta”</i>	81
Figura 12. <i>Dimensión n° 05 – “Empatía”</i>	84
Figura 13. <i>Variable dependiente – “Calidad del servicio”</i>	87

## ÍNDICE DE APÉNDICES

	Pág.
Apéndice 01. <i>Matriz de consistencia</i>	116
Apéndice 02. <i>Instrumentos</i>	117
Apéndice 03. <i>Validación de instrumento</i>	121
Apéndice 04. <i>Confiabilidad de instrumento</i>	133
Apéndice 05: <i>Validación de contenido por el método de distancia de puntos múltiples</i>	138
Apéndice 06. <i>Cantidad de usuarios del servicio de agua potable a diciembre de 2020</i>	142



## RESUMEN

La investigación efectuada tiene como objetivo el determinar la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; de tipo puro o básico, de alcance explicativo, de diseño no experimental, los datos se recabaron por corte transversal, la muestra es de 383 usuarios, siendo el enfoque cuantitativo.

Se encontró que el 83,0% de los usuarios perciben como inadecuado la responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad, siendo la dimensión más preocupante el “Balance ambiental”; y el 58,7% percibe de nivel inadecuado la calidad del servicio de la entidad, siendo la dimensión más preocupante la “Fiabilidad”.

Se concluye que la percepción sobre la responsabilidad social empresarial influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 333,586 y  $p = 0,000$ , complementado por el coeficiente de Nagelkerke = 0,744; y de forma similar, existe influencia de cada una de las dimensiones de la RSE sobre la calidad de servicio.

**Palabras claves:** Responsabilidad social empresarial, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The objective of the research carried out is to determine the influence of the perception of corporate social responsibility on the quality of the service of the Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; pure or basic type, explanatory in scope, non-experimental design, the data were collected by cross-section, the sample is 383 users, with a quantitative approach.

It was found that 83,0% of users perceive the corporate social responsibility that characterizes the entity as inappropriate, the most worrying dimension being the "Environmental Balance"; and 58,7% perceive the quality of the entity's service as inadequate, the most worrying dimension being "Reliability".

It is concluded that the perception of corporate social responsibility significantly influences the service quality of the Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna SA, given that a chi-square value = 333,586 and  $p = 0,000$  was obtained, complemented by the Nagelkerke coefficient = 0,744; and in a similar way, there is influence of each of the dimensions of RSE on the quality of service.

**Keywords:** Corporate social responsibility, quality of service.

## INTRODUCCIÓN

La investigación efectuada planteó como principal objetivo el determinar la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; puesto que existe muchas quejas respecto al servicio proporcionado por dicha entidad, respecto a que no se atienden las quejas de forma oportuna, la calidad del agua no es la óptima ni se obtiene el servicio las 24 horas, entre otros, y ahora en escenario de pandemia Covid-19, existen reclamos de que la entidad no brinda mayores facilidades para que los usuarios puedan atender sus deudas, sobre todo los que tiene problemas de disminución de los ingresos familiares mensuales; de ello resulta de que existe una percepción de que la calidad del servicio no es la adecuada, pudiendo ser uno de los factores que generan ello, el no priorizar una política de responsabilidad social empresarial.

Es importante escuchar las precisiones expuestas por los usuarios, de ahí la relevancia de este trabajo, puesto que, en estos escenarios difíciles de desempleo, cierre de fronteras, recesión económica, entre otros, es necesario analizar las causas de los retrasos o falta de pago de los clientes, que le permita a la EPS Tacna S.A., proponer estrategias de mejora en el servicio, considerando las circunstancias familiares.

En lo referente al desarrollo de los capítulos, se tiene que en el primer capítulo se describió la problemática, se detallaron los objetivos y la relevancia del trabajo; en el segundo capítulo se describieron los antecedentes de la investigación, se desarrolló el estado del arte para ambas variables, y se identificaron los principales términos básicos.

En el tercer capítulo se desarrolló la metodología, precisando el tipo, diseño, nivel, población, muestra, técnica, instrumento, enfoque, entre otros, resaltando la fiabilidad y validación de los cuestionarios.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan los resultados logrados, agrupados en dimensiones y por ítem, para ambas variables, se efectuó el contraste de las hipótesis, para desarrollar la discusión; se precisaron las conclusiones y recomendaciones alineadas con los objetivos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El acceso al agua y saneamiento son derechos fundamentales de la persona, a tal punto que han sido considerados como parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible al año 2030 (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015), específicamente en el sexto objetivo; agua limpia y saneamiento, esto debido a que en el planeta Tierra, 30% de personas carece de agua potable de buena calidad y el 40% de personas no tienen instalaciones básicas para el correcto lavado de manos y uso, demostrando claramente que aún existen ciudadanos que enfrentan diariamente problemas por la falta y precariedad de servicio básicos.

A nivel internacional, la pandemia de la Covid-19, ha dejado al descubierto que los servicios de saneamiento son de vital importancia para el ser humano, su correcto uso está previniendo y conteniendo el avance de enfermedades, tal es así que la ONU (2015) menciona que el lavado de manos es

la actividad de mayor efectividad ante la propagación de agentes patógenos, previniendo a futuro posibles infecciones.

En tal sentido, el rol que vienen desarrollando estas entidades dejan serios cuestionamientos, toda vez que en estos tiempos son organizaciones que buscan únicamente realizar una correcta actividad empresarial tradicional, sin adicionarle el componente social de la comunidad, objetivo que se ha visto parcialmente impulsado en Latinoamérica, por empresas que sobreexplotan los recursos naturales y humanos (Mullerat, 2007), sumado al proceso de globalización, que ha generado por iniciativa propia o por presiones externas, en este contexto, surge la importancia de entender mejor a la responsabilidad social empresarial.

Según Cajiga (2006), la responsabilidad social empresarial es el compromiso sostenible y congruente que asume la empresa para dar cumplimiento de forma integral con la finalidad que esta tiene, ya sea en el ámbito interno como externo, teniendo presente la expectativa de todos los consumidores, esta filosofía ha ido tomando mayor fuerza a lo largo de las últimas décadas; siendo incorporada por instituciones públicas y privadas, producto de esto es considerado como un factor primordial de la gestión empresarial, vinculando aspectos éticos de estrategias y lineamientos de gestión que buscan alcanzar un nuevo equilibrio entre las dimensiones social, económico y ambiental respecto a mejorar la calidad del servicio en una buena atención a los usuarios.

La Guía ISO 26000 (2014) sobre responsabilidad social empresarial, menciona dentro de sus prácticas justas de operaciones, el hecho que las organizaciones y empresas tengan un comportamiento ético en su desempeño funcional y de actividades, de esta forma sus acciones impacten positivamente en la percepción de la mejora en la calidad de los servicios brindados.

Concretamente en el Perú, según Ventura (2019), el 100% de las empresas tienen conocimiento respecto a la responsabilidad social empresarial, pero desafortunadamente únicamente el 15% entiende el valor de su implementación, y únicamente un 5% de empresas lo aplica, denotando que a pesar del cambio a nivel internacional que está surgiendo por su aplicación, en beneficio de la economía, sociedad y el medio ambiente, aún las empresas vienen involucrándose de manera lenta y gradual en la implementación de estrategias; sobre este, de forma específica las empresas del sector saneamiento a la fecha vienen promoviendo prácticas de responsabilidad social con la idea de contribuir a mejorar la calidad del servicio para los usuarios y población en general, pero se percibe que dichos avances son pocos conocidos por el cliente, puesto que según el Estudio de opinión pública nacional PE 324-0820 de DATUM (2010), la ciudadanía considera con un 16% que las empresas de agua potable tratan mal a sus clientes, ubicándola solo por debajo de las empresas telefónicas (42%), entidades bancarias (30%), empresas en energía eléctrica (28%) y tiendas por departamento (24%).

La región Tacna, cuenta con una única entidad que brinda este servicio, inscrita desde su fundación en la partida electrónica N° 11004454 del Registro de Personas Jurídicas de 20 de noviembre de 1985, “La misma que ha venido impulsando y afianzando el desarrollo de sus funciones y capacidades para dotar de agua potable a la ciudad, teniendo como principales objetivos garantizar el recurso hídrico y brindar un servicio de calidad (Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, 2018, p.5)”, sin embargo dicha idea no es compartida por el público objetivo, quienes perciben insuficiencias en la prestación del servicio, debido a que en diversas oportunidades se escuchan quejas en los medios de comunicación llegando durante la cuarentena a la cantidad de 50 reclamos diarios según declaraciones del Gerente General Juan Seminario Machuca (8 de junio de 2020), de igual forma según Informe del tercer trimestre la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (2021), la citada entidad ocupó el primer lugar en reclamos quejas en contra la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado a nivel nacional, teniendo un 65% de reclamos por facturación o consumo elevado y fraccionamientos y un 31% por falta de agua, conexiones domiciliarias, aniegos por roturas de tuberías de agua o desagüe y problemas de alcantarillado, en ese sentido, la empresa tiene una innegable oportunidad de priorizar a la responsabilidad social como una política dentro de la entidad, para mejorar la percepción del usuario sobre la calidad del servicio dado, más aún cuando la responsabilidad social empresarial se encuentra contemplados dentro de los principios de la EPS Tacna..



En consecuencia, por todo lo anteriormente explicado, el presente trabajo se vuelve relevante, debido a que, en el Perú, ese carece de bibliografía y literatura respecto al análisis de empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento, por lo tanto, esta investigación tiene un valor preponderante, ya que se analizó como la variable responsabilidad social empresarial genera un efecto y mejora en la calidad del servicio de una empresa pública de derecho privado.

En resumen, los usuarios denotan que la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. se caracteriza por una inadecuada calidad de servicio que brindan a los usuarios, siendo un posible factor de dicha realidad, la débil implementación de una política de responsabilidad social empresarial, afectando con ello el servicio a la población.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?

### **1.2.2 Problemas secundarios**

- a) ¿Cuál es la influencia de la percepción sobre el balance ambiental en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?
- b) ¿Cuál es la influencia de la percepción sobre el balance social en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?
- c) ¿Cuál es la influencia de la percepción sobre el balance económico en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?
- d) ¿Qué modelo de responsabilidad social empresarial proponer que permita mejorar la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Se escogió estudiar la responsabilidad social empresarial y la calidad del servicio, considerando la existencia de enfoques, teorías y modelos que se vienen generando en esta última década en empresas de este rubro, en ese mismo sentido, esta investigación resulta de gran importancia, puesto que busca cubrir un espacio vacío dentro del conocimiento de las ciencias empresariales relacionado a como la percepción de la responsabilidad social influye en la calidad del servicio,

aportando al conocimiento existente con un tema especializado, puesto que constituye un campo de estudio insuficientemente explorado, por su reciente implementación progresiva en las empresas.

Asimismo, se eligió analizar a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., por su significancia y trascendencia regional, ya que se aprecia una excelente oportunidad de vincular variables de análisis privado en una empresa pública de derecho privado, lo que permitirá generar un modelo sobre la responsabilidad social empresarial que incida en mejorar la calidad del servicio, contribuyendo significativamente en el servicio que se brinda a los usuarios locales.

Los resultados a los que se llegó en el estudio planteado de acuerdo con los objetivos definidos, en una primera instancia permitieron determinar de qué manera la responsabilidad social empresarial influye en calidad del servicio que perciben los usuarios de la entidad, de tal forma que, con este conocimiento generado se hizo posible el diseño de un modelo de responsabilidad social empresarial en base a las políticas y estrategias de esta entidad, concordante con el Artículo n° 18 “Compromiso con la comunidad, responsabilidad social” del Código de Ética (2019), que permitirá incrementar la calidad de servicio que perciben los usuarios, siendo este un aspecto diferenciador y de impacto en la sociedad.

Del mismo modo, las líneas de investigación de la Universidad Privada de Tacna en temas de responsabilidad social permiten que el presente proyecto de tesis y posterior tesis aporten al conocimiento; en resumen, la relevancia de la investigación es:

- Relevancia teórica; puesto que el análisis del nivel de responsabilidad social empresarial y la calidad de servicio, se hizo considerando teorías respaldadas en el estado del arte de la investigación, lo cual permitió proponer un modelo de responsabilidad social empresarial.
- Relevancia académica; porque los aspectos metodológicos y los resultados a encontrar, les permitirán a otros investigadores interesados en temas similares, contar con un sustento significativo para ser utilizado.
- Relevancia práctica; puesto que las recomendaciones de la investigación, le permitirán a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. mejorar su nivel de calidad de servicio, en base a la implementación de un modelo de responsabilidad social empresarial.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar la influencia de la percepción sobre el balance ambiental en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.
- b) Analizar la influencia de la percepción sobre el balance social en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.
- c) Analizar la influencia de la percepción sobre el balance económico en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.
- d) Desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial que permita mejorar la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación, se precisan los principales antecedentes afines al trabajo efectuado:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

- a) Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández (2020) elaboraron un artículo científico titulado la “Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas”; donde se analiza la importancia de la calidad del servicio como factor clave para mejorar la responsabilidad en las empresas pymes; usó como método la descripción, no experimental y el trabajo de campo, siendo el instrumento un cuestionario con una escala de tipo Likert, siendo el nivel de confiabilidad de 0,80 y 0,82 aplicado a una población conformada por 50 empresas entre pequeñas y medianas, del sector logístico representadas por un empleado, considerando la muestra de tipo censal; llegando a la

conclusión que la responsabilidad social tiene una dependencia muy baja con respecto a la calidad del servicio que brindan estas empresas. Este trabajo aporta al conocimiento una asociación entre la calidad del servicio y la responsabilidad social en empresas.

- b) Gómez (2015) efectuó una tesis doctoral denominada la “Responsabilidad social empresarial; innovación y crisis económica, análisis teórico y contraste empírico en empresas de Castilla y León”, de la Universidad de Valladolid; donde el objetivo general fue analizar qué se entiende hoy por responsabilidad social empresarial desde el ámbito institucional, empresarial y académico, así como elaborar una propuesta teórica sobre la RSE; donde el tipo fue básico, siendo el diseño no experimental, siendo el nivel descriptivo; llegando a la conclusión que la empresa de hoy, contempla el impacto económico, social y medioambiental de sus actividades, buscando como objetivo la consecución de un desarrollo sostenible y la generación de valor a largo plazo para toda la sociedad.
- c) Tarí y García (2011) redactaron un artículo científico titulado “La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios” de la Revista de Dirección y Administración de Empresas; donde se analiza si las empresas que tienen un mayor nivel de gestión de la calidad muestran un mayor compromiso con las dimensiones de la responsabilidad social, se trabajó a partir de evidencia cualitativa obtenida de cinco empresas de servicio; llegando a la conclusión que las empresas analizadas con un mayor nivel de gestión de la calidad muestran a su vez mayor

sensibilización por determinadas dimensiones de la responsabilidad social. Este trabajo aporta al conocimiento una asociación entre la gestión de la calidad y la responsabilidad social en el rubro de empresas del sector servicio.

- d) Villamizar (2015) redactó un artículo científico titulado “Aportes a la responsabilidad social empresarial desde empresas del sector de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D.C.”; cuyo objetivo fue profundizar los enfoques de la responsabilidad social en empresas de servicio público domiciliarias de agua y saneamiento, gestionando planes, programas y proyectos que incidan en las comunidades desde distintas perspectivas, llegando a la conclusión que es importante introducir iniciativas de responsabilidad social empresarial en la legislación colombiana en materia de servicios públicos de agua y saneamiento básico, buscando avanzar hacia el desarrollo sostenible de dicho servicio.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

- a) Calderón y Pacompía (2021) elaboraron un artículo científico titulado la “Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la región Tacna”, cuyo objetivo fue determinar cómo la responsabilidad social empresarial se relaciona con la calidad de servicio; donde el tipo fue puro o básica, de nivel correlacional,



siendo el diseño no experimental, la muestra de estudio fue de 170 clientes; se tiene que el 65,9% considera como regular la RSE que irradia la entidad, el 91,2% señalan que es de nivel elevada la calidad de servicio que perciben; se concluye que hay relación positiva y moderada ( $Rho = 0,480$  y  $p = 0,000$ ) entre la RSE y la calidad de servicio percibida, también se presenta ello entre las tres dimensiones de la RSE (aspectos sociales, aspectos económicos y aspectos ambientales) y la calidad de servicio.

- b) León (2021) desarrolló una tesis de maestría de nombre la “Responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021”, de la Universidad Cesar Vallejo; donde el principal objetivo fue indagar la correlación entre la responsabilidad social empresarial y la prestación de los servicios de saneamiento de la citada entidad; donde el tipo fue pura o básica, siendo el diseño no experimental, de nivel relacional, la muestra fue de 372 colaboradores; se encontró que existe relación directa y moderada ( $r = 0.798$ ) entre las variables RSE y la prestación de los servicios de saneamiento ( $R^2 = 0.636$ ).
- c) Flores (2015) desarrolló una tesis doctoral de nombre la “Gestión de la responsabilidad social universitaria y la calidad académica en las universidades del departamento de Puno año 2013”, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; donde el principal objetivo es analizar cómo la responsabilidad social universitaria influye en la calidad académica; donde el tipo fue pura o básica, siendo el diseño no

experimental, de nivel explicativa, la muestra fue de 344 docentes; se encontró que existe relación directa y elevada ( $r = 0.798$ ) entre las variables RSU y calidad académica, también que existe influencia en la calidad académica ( $R^2 = 0.636$ ).

d) Pastor (2014) efectuó una tesis denominada la “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú; de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda”, para optar el grado de Magister en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú; donde el objetivo fue analizar el arreglo institucional del sector saneamiento en la previsión y provisión de los servicios de saneamiento urbano y su impacto en la satisfacción de los clientes para proponer un modelo de evaluación de percepción y satisfacción del cliente de las EPS del Perú; el trabajo de campo se realizó mediante una encuesta, siguiendo el modelo de investigación exploratoria; entre los resultados tenemos que el promedio de la satisfacción por los servicios es de 72,9 % con rangos que varían entre 65% y 80%, la población espera más de una EPS, de naturaleza privada, donde la expectativa es mayor que en otras EPS. La presente tesis aporta conocimiento sobre los servicios que brindan las EPS, que estos no son visibles para la población, tampoco el tratamiento de las aguas residuales, por lo tanto, son poco valorados, dicha situación repercute en la opinión de las EPS y en la satisfacción de los clientes.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Base teórica “Responsabilidad social empresarial”**

#### **2.2.1.1 Definición de responsabilidad social empresarial**

La Unión Europea [UE], en su Libro Verde (2001) define a la responsabilidad social empresarial como aquella acción que contribuye de forma activa y voluntaria en las empresas para buscar mejorar los balances económico, social y ambiental, bajo el cual el sistema de gestión empresarial persigue un nuevo equilibrio entre estas tres dimensiones, conceptualizando entonces como la inserción voluntaria de parte de la entidad, de preocupaciones sociales y ambientales en los procesos operacionales de comercio y con los interlocutores.

Asimismo, para Porto y Castromán (2006) las empresas socialmente responsables son aquellas que plantean un compromiso congruente con el deber de cumplir de forma satisfactoria con la finalidad ya sea interna como externa de todos los participantes en lo económico, social y ambiental, acorde a los principios y valores éticos, con la comunidad, el medio ambiente, y la ciudadanía en búsqueda del bien común.

Baternan y Snell (2005, p. 147), lo define como “El compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es

decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social; por tanto, busca maximizar los efectos positivos sobre la sociedad y minimiza sus efectos negativos”.

Martínez (2005) lo define como el compromiso audible de la empresa con los valores éticos que dan un sentido humano a su empeño por el desarrollo sostenible buscando una estrategia de negocios que integre el crecimiento económico con el bienestar social y la protección ambiental.

De las definiciones antes mencionadas, se resume que la responsabilidad social empresarial es la decisión que toma la empresa de forma voluntaria, en base a los principios que esta tiene, respetando los valores éticos y contribuyendo con las comunidades, en temáticas sociales, económicas y ambientales, logrando de esta manera la construcción del bien común.

#### **2.2.1.2 Elementos de la responsabilidad social empresarial**

Martínez (2005) desarrolla los principales elementos a ser considerados en la responsabilidad social empresarial:

- Compromiso empresarial: Este elemento se enfoca a la responsabilidad de las entidades de funcionar buscando la generación del valor agregado para beneficio de la sociedad.

- Decisión voluntaria: Referido a la decisión de la empresa de implementar de forma voluntaria la responsabilidad, ya que esta no se encuentra regulada por ningún marco normativo.
- Beneficios de la comunidad e interés público: Tener la visión de mejorar las condiciones de la comunidad, de los usuarios, colaboradores y familia en general que debe ser beneficiada por los procesos y actividades de la empresa.
- Comportamiento ético: Es la expectativa de la sociedad sobre el significado de generar prácticas de negocios aceptables.
- Desempeño ambiental: El cuidado del ambiente es el concepto más importante abordado por la responsabilidad social.
- Adaptabilidad: La empresa debe considerar la importancia que tiene el contexto donde el cual se realizan las operaciones, con la finalidad de ser consideradas dentro de las acciones de responsabilidad social, específicamente cuando se diseñe un modelo que tendrá que abordar las peculiaridades del entorno en el que ejecuta sus operaciones.

### **2.2.1.3 Teorías sobre responsabilidad social empresarial**

Garriga y Melé (2004) efectuaron una investigación, donde en parte de ella se describen un conjunto de teorías que analizan el porqué de la priorización de la responsabilidad social empresarial, de parte de los directivos de la organización, que son:

- a) Teoría instrumental: Principalmente se sustenta en aspectos materiales, puesto que considera que la empresa existe principalmente para crear riqueza para aquellos que invirtieron en su existencia y permanencia en el mercado, por tanto, toda actividad social debe priorizar la búsqueda de resultados en favor de mejorar los indicadores económicos institucionales; es así, que el comportamiento éticamente y con responsabilidad debería necesariamente generar ventajas competitivas para la empresa, ello permitirá que siga dándose la misma.
- b) Teoría política: Se centra principalmente en el analizar los diversos efectos o consecuencias del poder dentro de la organización, sobre su entorno o sociedad.
- c) Teoría integradora: Sostiene que, en la sociedad, las personas efectúan demandas y reclamos sobre lo que consideran que se están viendo afectados por la labor empresarial, ante ello los directivos de la entidad, analizan la brecha existente entre las expectativas de los miembros de la sociedad y la estrategia comportamental de la institución.
- d) Teoría ética: Precisa que una de las líneas de trabajo de la empresa, es la búsqueda del bien común de las personas que conforman la sociedad, y es en base a ello que desarrollan las estrategias de responsabilidad social empresarial para impulsar el cautelamiento de los derechos humanos.

#### **2.2.1.4 Modelo de evaluación de la responsabilidad social empresarial**

En el mundo, los modelos más reconocidos son el WMAC (productos y servicios, visión y liderazgo, entorno de trabajo, responsabilidad social y medio ambiente, rendimiento financiero) de la Revista Fortune, el Reputation Quotient (productos y servicios, visión y liderazgo, entorno de trabajo, responsabilidad social y medioambiental, rendimiento financiero, atractivo emocional) de Harris Interactive y el Reprtrak (oferta, liderazgo, trabajo, gobierno, ciudadanía, innovación y finanzas) del Reputation Institute, en España y algunos países de America Latina se utilizar el MERCO (calidad productos y servicios, reputación interna, ética y responsabilidad social corporativa, rendimiento económico financiero, innovación, dimensión global y presencia internacional) de Villafañe y Asociados. Estos cuatro modelos basan su estudio en la utilización de dimensiones y atributos.

En el caso del presente trabajo se ha considerado el modelo de Brown (2010), quien desarrolla la evaluación de la responsabilidad social empresarial considerando tres dimensiones; el balance económico, el balance ambiental y el balance social, las mismas que si son logradas por las organizaciones dentro de sus políticas de trabajo, lograrían impulsar la responsabilidad social.

### **2.2.1.5 Norma ISO 26000**

Esta norma internacional se desarrolló para proporcionar lineamientos a los usuarios, no siendo un instrumento que busque una finalidad de certificación, es más una guía diseñada para las empresas, organizaciones público o privadas, entidades sin fines de lucro, sean estas grandes o pequeñas, que desarrollen actividades en cualquier parte del mundo.

El instituto ISO 2600 (2010), ha desarrollado la siguiente definición respecto a la responsabilidad social empresarial: Es la responsabilidad de una empresa u organización ante los impactos que originan sus decisiones y procesos de ejecución en la comunidad y el ambiente; las mismas que mediante un comportamiento acorde a los principios éticos, contribuye de forma sustancial al desarrollo sostenible y cumplimiento de la legalidad aplicable acorde con la normatividad internacional.

### **2.2.1.6 Importancia del capital social en la formación de la responsabilidad social empresarial**

Es prioritario precisar que se entiende por capital social, al respecto Coleman (1990) señala que se trata de aquel recurso que se genera a consecuencia de la interacción de las personas o entre sí mismas y entre estas; a ello se complementa lo expresado por Pizzorno (2003), sobre la relevancia del apoyo



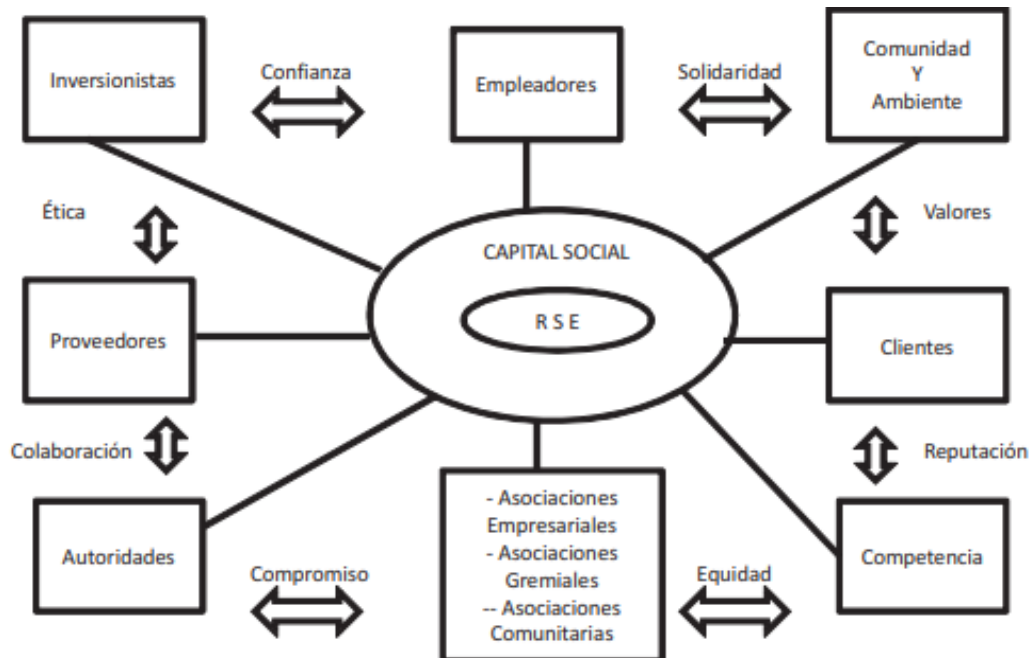
mutuo entre las personas, basado en un escenario de confianza y normas que sostienen la existencia de una organización social que impulsa la solidaridad.

Camejo y Cejas (2009) destaca que si una entidad busca mejorar su posicionamiento en el mercado, y fortalecer su imagen dentro de sus grupos de interés, se debe priorizar la formulación e implementación de un plan que promueva la responsabilidad social, que permita generar sinergia entre los trabajadores, proveedores, accionistas, clientes y sociedad, en base a características de cooperación, confianza, generosidad y solidaridad, de personas que conforman el capital social, que permita su sostenibilidad sobre los lineamientos de responsabilidad social empresarial, en favor de la comunidad.

Molero (2016) desarrolla un modelo que muestra cómo la responsabilidad social empresarial es un concepto que resulta ser permeado por la transversalidad que caracteriza al capital social, puesto que genera que existe un diálogo entre personas y órganos dentro de una entidad, conducente a la mejora del trabajo, optimizando recursos, que permita mejorar la imagen empresarial en base a la consecución de las metas y objetivos previstos (ver Figura 1).

**Figura 1**

*Capital social en la formación de la responsabilidad social empresarial*



Fuente: Molero (2016)

### 2.2.1.7 Dimensiones de la responsabilidad social empresarial

Brown (2010), desarrolla las dimensiones e indicadores a considerar en el presente trabajo de investigación, los cuales son: (ver Figura 2)

- a) Balance ambiental:** Implica la responsabilidad total que caracteriza a la organización sobre las consecuencias medio ambientales de sus actividades o procedimientos, las que conllevan a la preservación y mejora de la herencia ecológica, teniendo los siguientes indicadores:
- Gestión del medio ambiente: Implica que los procesos internos que desarrolla la entidad consideran los posibles efectos en el medio ambiente.

- Manejo de residuos sólidos: Implica que la entidad tenga claro el saber manejar, clasificar o rehusar los residuos que se generan a consecuencia de su funcionamiento.

**b) Balance económico:** Implica que la organización se enfoca en implementar estrategias que permitan generar el valor agregado para los colaboradores y accionistas, y de forma paralela busca generación y distribución de bienes servicios útiles y rentables para la comunidad, tenemos como indicadores:

- Oportunidades laborales: Implica que la entidad priorice el buscar contratar a personal de la jurisdicción para que forme parte de la organización, de acuerdo a su demanda laboral.
- Conciencia crediticia: Implica que la entidad busque dar las facilidades a los clientes cuando se presenten condiciones adversas que no le permitan cumplir oportunamente con lo pactado.

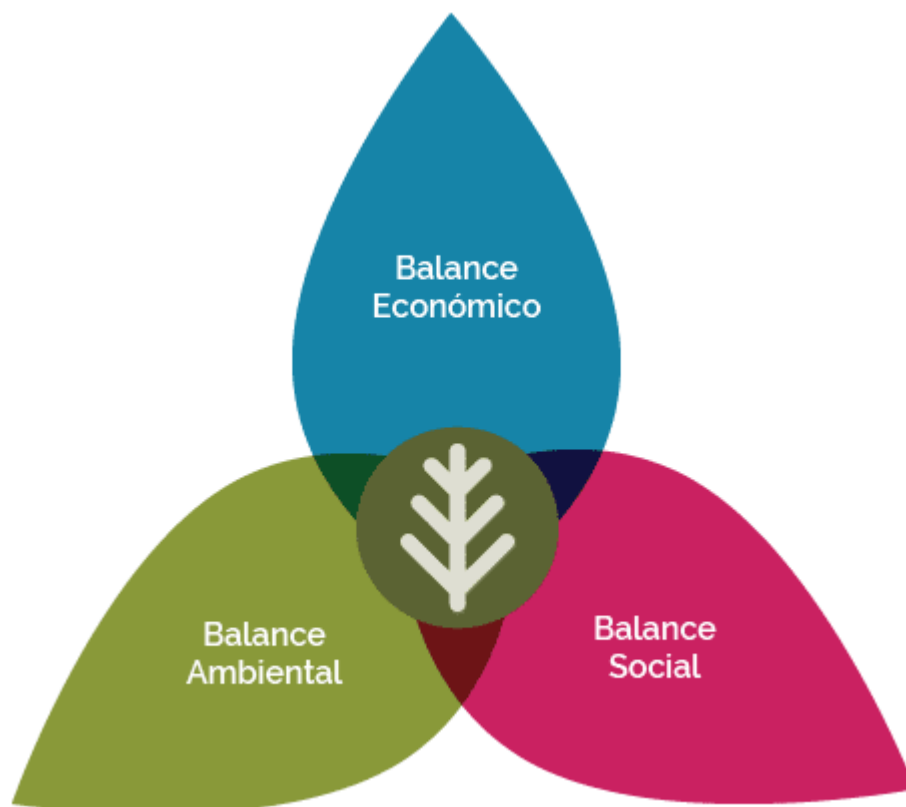
**c) Balance social:** Implica la responsabilidad que caracteriza a la organización, que es compartida con los directivos, y colaboradores para proveer cuidado y calidad de vida; lo cual se refleja en la ejecución de actividades y acciones propias para contribuir con el espíritu empresarial y coadyuvando al desarrollo de la comunidad, al respecto tenemos los siguientes indicadores:

- Educación sanitaria: Implica que la entidad busca aportar en mejorar las condiciones educativas de la ciudadanía vulnerable en su jurisdicción, a través de becas, convenios con instituciones educativas.

- Inversión social: Implica que la entidad desarrolle proyectos de inversión considerando el cierre de brechas en temas de agua y saneamiento básico para población vulnerable.
- Apoyo social: Implica que la entidad impulse el desarrollo de campañas de salud dirigida a la población vulnerable, que busque desarrollar estrategias preventivas promocionales.

## Figura 2

*Modelo de responsabilidad social empresarial*



Fuente: Modelo de responsabilidad social empresarial, Brown (2010)

### **2.2.1.8 La responsabilidad social en las entidades de agua y saneamiento**

El agua es uno de los elementos fundamentales para la vida, directamente identificada con la responsabilidad social empresarial, puesto que es un insumo vital dentro de los recursos naturales, por su carácter imprescindible para la ciudadanía.

La relevancia del agua es destacable, debido a que únicamente el 1% del volumen de agua total en el planeta es apta para el consumo humano, por tal razón un uso no sostenible generaría graves catástrofes para las próximas generaciones.

Al respecto Vintimilla (2019), sostiene la responsabilidad social empresarial, es una práctica que ha tomado relevancia en las empresas público y privadas, más aún en aquellas que brindan servicio de dotación de agua potable.

En síntesis, brindar el servicio de agua potable a la comunidad, sin riesgo sanitarios, generando el saneamiento idóneo en todos los sectores, constituyen la idea principal para las empresas que tienen a su cargo el proceso integral de este recurso natural, poniendo como eje primordial la responsabilidad, ya que no en muchos sectores se ve tan visiblemente la necesidad de pensar en el bien común brindando un servicio de calidad, con las garantías sanitarias pertinentes demostrando un ejercicio ejemplar de lo que realmente es ser socialmente responsable.

Cada empresa de este rubro en función a los recursos económicos, la capacidad operativa, el ámbito geográfico en el cual desarrolla sus actividades, debe pensar en plantear la mejor estrategia que se adapte a brindar desde el entorno ambiental, económico y social, un verdadero aporte al desarrollo sostenible, dentro de un esquema de cadena de valor, donde el fin supremo es brindar a los usuarios un servicio con la calidad esperada y exigible por los organismos reguladores pertinentes.

## **2.2.2 Base teórica “Calidad de servicio”**

### **2.2.2.1 Definición de calidad del servicio**

La calidad es el resultado de mayor importancia en todo proceso y actividades de servicio, es considerado como el factor diferenciador entre los proveedores que buscan ventajas competitivas en el mercado (Krudthong, 2017).

Para Gambo (2016) hablar de calidad de servicio es hacer mención a una definición multidimensional, debido a que los clientes evalúan una variedad de dimensiones, asimismo Grönroos (1984), hace hincapié que es el resultado obtenido luego de un proceso de evaluación, donde los consumidores en múltiples ocasiones realizan comparaciones entre lo que esperan recibir y lo que realmente reciben. En esa misma línea, para Parasuraman et al. (1985,1988), la calidad de servicio es la diferencia sobre la percepción que tiene el consumidor respecto a la

expectativa que en un principio tenía sobre el servicio de excelencia dentro de ese rubro.

Es así que la calidad se define en base a la satisfacción de los clientes, quienes confían en las entidades para saber organizarse y cumplir con el producto o servicio (Félix, 2017).

#### **2.2.2.2 Fundamentos de calidad del servicio**

Comprender la definición de calidad de servicio es imprescindible para analizar el objetivo y las características de los modelos diseñados para su medición, el servicio brindado al cliente y la mutua satisfacción de la experiencia entre la empresa y su consumidor.

Esta definición permite entrever los elementos de análisis respecto a la evaluación de la calidad que percibe el cliente por el servicio, mediante elementos básicos que generan el constructo. A continuación, se describen diversos modelos respecto a la calidad del servicio:

- Bitner (1990): Menciona que el análisis de la calidad de servicio, se debe dar en una primera fase sobre la expectativa que se tiene del servicio, el mismo que se genera por referencias de su entorno como la publicidad, lo

que genera una disconformidad, factor que incide en la aparición de la insatisfacción o satisfacción que más adelante se manifieste en el comprador.

- Brady y Cronin (2001): Genera un modelo para realizar el análisis multinivel y estructural sobre la calidad de servicio, lo que hace es generar una integración de varios modelos a ser considerados.
- Cronin & Taylor (1992): Sostiene que, en el análisis de la calidad de servicio, se debe considerar únicamente las percepciones del cliente (modelo SERVPERF), de forma específica, también utiliza las cinco dimensiones mencionadas en el modelo anterior de Parasuraman y otros (1988).
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988): Desarrolla en su argumento que la diferencia que se genera entre la expectativa y la percepción de desempeño, es el factor que define la calidad del servicio. Considera cinco dimensiones, que son: Aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta (modelo SERVQUAL).
- Rust y Oliver (1994): Considera tres dimensiones para el análisis de la calidad del servicio: El servicio que abarca su diseño y propuesta antes de usarse, la entrega del servicio y el ambiente del servicio que considera la parte física de la entidad y su cultura.



### **2.2.2.3 Características de la calidad de servicio**

En base a la revisión efectuada, se destaca las precisiones efectuadas por Larrea (1991), quien resalta las siguientes características de la calidad de servicio:

- Para buscar dar un servicio de calidad, es necesario tener un conocimiento detallado de las expectativas y necesidades de los clientes, que sirvan de base para la propuesta y posterior implementación de estrategias conducentes a su fidelización.
- Es necesario que el estilo de gestión impulse que la organización sea flexible, es decir que la prioridad sea constantemente ir adecuando a los cambios del entorno que permita satisfacer las expectativas de los clientes.
- Las relaciones interpersonales de los miembros de la organización, deben contribuir a la existencia de un clima labor que contribuya a la existencia de un trato empático e individualizado hacia los clientes.
- Finalmente, las estrategias empresariales deben buscar que el cliente sea fiel con los productos y/o servicios ofertados por la entidad.

### **2.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicio**

En el presente trabajo de investigación, luego del análisis y estudio de información se ha decidido utilizar el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992), el cual considera las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; similares al modelo SERVQUAL, pero con la

diferencia que este aborda la perspectiva de los clientes; a continuación se detallan las dimensiones e indicadores a utilizarse en el análisis de la variable de calidad del servicio (ver Figura 3), en una empresa prestadora de servicios de agua y saneamiento:

**a) Tangibilidad:** Implica las características de las instalaciones, el equipamiento y la apariencia del personal que da el servicio.

- Aspecto físico: Cuando la entidad cuenta con una infraestructura y equipamiento tecnológico que permita proporcionar un servicio adecuado.
- Apariencia del personal: Cuando la entidad cuenta con un personal adecuadamente identificado y presentable, que transmite confianza.

**b) Fiabilidad:** Implica que la entidad busca cumplir de forma oportuna con los ofrecimientos efectuados a los clientes:

- Sinceridad: Cuando la entidad logra atender los compromisos que asumió con el cliente, a través de un contrato o en las características del producto y/o servicio.
- Sin errores: Cuando la entidad prioriza evitar los errores en cada uno de sus procedimientos.

**c) Capacidad de respuesta:** Implica que la entidad prioriza el buscar proporcionar un servicio rápido y oportuno al cliente, que le permita generar comentarios adecuados:

- Servicio rápido: Cuando la entidad evita a través de sus procedimientos que el cliente tenga que esperar demasiado.

- Oportunidad: Cuando la entidad logra proporcionar el servicio dentro del tiempo pactado.
- d) Seguridad:** Implica que la entidad prioriza el proporcionar la información necesaria al consumidor, la misma que servirá para decidir, además de un comportamiento del personal que genera confianza.
- Conocimiento del servicio: Cuando la entidad considera importante que el cliente conozca cada una de las características del producto y/o servicio a utilizar.
  - Comportamiento confiable: Cuando el personal de la entidad buscar absolver cada una de las dudas que tiene el cliente sobre el servicio recibido.
- e) Empatía:** Implica la capacidad del personal de la entidad de ponerse en el lugar de sus clientes:
- Atención individualizada: Cuando la entidad prioriza el escuchar las necesidades del cliente, para buscar proporcionar un servicio que se adecúe a lo esperado.
  - Predisposición: Cuando la entidad busca preocuparse por aquellas necesidades de los usuarios.

En resumen, se propone que el modelo SERVPERF se utilice para el desarrollo de la presente investigación, ya que considera las mismas dimensiones señaladas en el modelo SERVQUAL (tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía), pero desde las perspectivas de los clientes.

**Figura 3**

*Dimensiones para analizar la calidad de servicio*



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 21)

### **2.2.2.5 Aspectos a considerar para satisfacer las expectativas de los usuarios del servicio de agua y saneamiento**

Salinas (2011) precisa que las empresas que proporcionan el servicio de agua y saneamiento cuentan con un sistema de indicadores para gestionar el avance de la gestión, centrados en: Evaluar la calidad del servicio y el nivel de la gestión empresarial, proporcionar información oportuna y confiable para decidir, facilita el comparar el avance de la gestión con otras empresas similares; es en base a ello que Pinedo (2019) en su investigación sobre cómo influye la calidad del servicio de agua potable en la satisfacción de sus usuarios, considera los

criterios siguientes para que los directivos de la empresa de dicho sector, prioricen el satisfacer las expectativas de sus usuarios, se tiene:

- Calidad para prestar los servicios ofertados: Implica el determinar el nivel de concentración de cloro residual en el agua potable comercializada, que debe estar dentro de los límites normados, por tanto, se busca que dicho valor sea lo más bajo posible para lograr la satisfacción de sus usuarios, considerando; lo cual se complementa con que el servicio sea continuo (24 horas del día), el atender oportunamente los reclamos, y el tratar las aguas residuales.
- Facturación: Transparentar la información detallada del monto a cobrar en lo facturado, implica que se detalle la determinación del costo del servicio y el volumen de agua usado.
- Acceso a los servicios: Implica que el servicio brindado a los usuarios sea permanentemente en el día, o por lo menos la mayor cantidad de horas posibles en el día, además de la cobertura que es que el servicio de agua y saneamiento llegue a toda la población que abarca el área de influencia de la empresa, o por lo menos a la gran mayoría de ellos.
- Eficiencia empresarial: Implica el proporcionar todas las condiciones necesarias para que el servicio sea el adecuado, y se den las facilidades ante escenarios de morosidad.

#### **2.2.2.6 La responsabilidad social empresarial como factor clave en la percepción de calidad de servicio en una empresa de abastecimiento de agua y saneamiento**

La Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (2017) publicó un guía referente a los aspectos a considerar por parte de las entidades cuyas funciones se asocian a abastecer el agua y el saneamiento a las ciudades, para impulsar la implementación de una política de responsabilidad social empresarial, de donde se extrae lo relacionado a cómo ello se convierte en un factor clave en lograr que el usuario perciba que se le brinda con calidad el servicio ofertado.

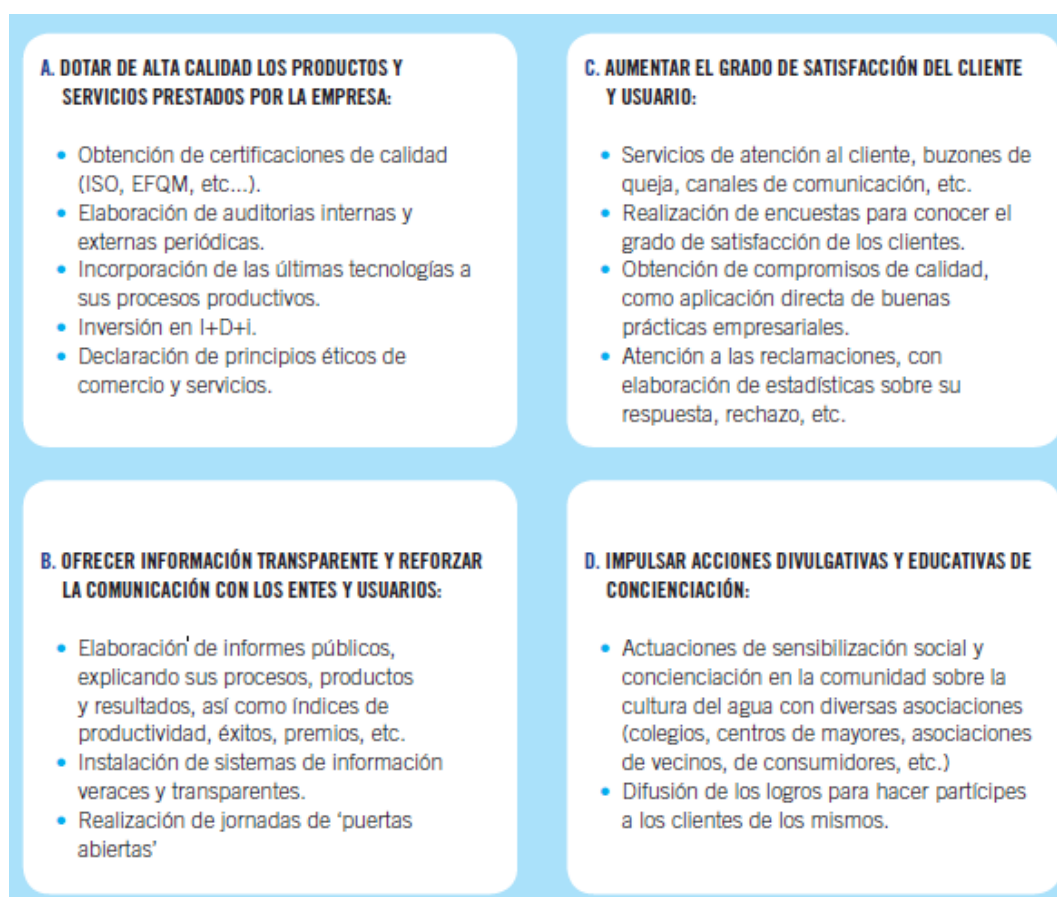
Al respecto, precisa que existe cada vez más interdependencia entre el accionar de la empresa y la sociedad, en dos frentes: El interno (implica las condiciones y facilidades dadas al personal para que cumplan sus funciones con eficiencia) y la externa (implica el brindar un servicio de calidad al usuario y/o consumidor, donde se priorice el no generar externalidades que pudieran afectarlo); por tanto, los usuarios del servicio proporcionado por la empresa que comercializa el agua son un grupo de interés muy relevante a considerar al momento de tomar decisiones, por tanto el esfuerzo laboral debe estar en mejora constante, que permita que el servicio sea más sostenible, para lo cual necesariamente debe implementarse estrategias para alcanzar la calidad del servicio.

Modesto (2021) menciona de vital importancia incorporar políticas de responsabilidad social en la gestión de empresas que brinden servicios de saneamiento, asumiendo un compromiso para fortalecer el compromiso y apoyar el desarrollo sostenible en favor de la ciudadanía y comunidad en general.

Es en este aspecto, donde se resume que priorizar en la empresa el ser socialmente responsable en su accionar, implica que busca que el servicio proporcionado sea de calidad en sus procesos y que concuerde con las demandas de la población, y siempre respetuosa con el no afectar el ecosistema y el medio ambiente, donde se cobren precios justos y acordes con el nivel socioeconómicos del ciudadano de la jurisdicción; dichas acciones que la alta dirección de la empresa prestadora del servicio de agua y saneamiento, son las que se muestran en la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Actividades de una política de responsabilidad social empresarial que permita proporcionar un servicio de calidad*



Fuente: Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (2017)

Dichas actividades sugeridas en la guía elaborada por esta empresa española, las complementa de forma práctica, puesto que se cita un ejemplo de buenas prácticas implementadas por Emasesa, con la finalidad de garantizar el brindar calidad en el servicio, de las cuales se destacan las siguientes:

- Aplica un indicador que le permite medir cómo la empresa está cumpliendo con los aspectos legales, certificaciones, transparentar la



gestión, y en general las demandas de la población; y ello en base a la implementación de un plan de calidad centrado en el cumplir con las normas ISO 14001, el contar con laboratorios acreditados y áreas de control de vertidos.

- Cuenta con una página web actualizada, que logra tener informado al usuario sobre el accionar de la empresa, el efectuar gestiones on-line, el cumplir con los pagos por el servicio recibido, el detallar quejas y sugerencias, los compromisos de calidad de la autoridad local con el usuario, entre otros, en resumen, facilitar el acceso a la entidad de forma rápida.
- Utilización del servicio telefónico las 24 horas del día, para efectuar contrataciones del servicio de agua y saneamiento, el cambiar la dirección del usuario, los cambios de los datos bancarios para cumplir con los pagos virtuales de deudas por el servicio, entre otros.
- Comunicación personalizada mediante email, ello implica que la empresa tiene comunicación directa con cada uno de los usuarios, donde se les informa sobre aspectos relevantes afines al servicio de agua y saneamiento proporcionado, sobre la facturación, las bonificaciones, las campañas de ahorro, entre otros.
- El efectuar visitas de los directivos de la empresa a los principales clientes, con la finalidad de mejorar la comunicación y la imagen corporativa, en resumen, se trata de personalizar la atención, que permita tener mejores relaciones, dar asesoramiento, y proponer alternativas para hacer frente a

la problemática que pudiera existir; que permita firmar convenios de colaboración para enfrentar la existencia de los vertidos contaminantes industriales.

- Transparentan el costo del servicio de agua y saneamiento, para lo cual hacen público el estudio tarifario efectuado.
- Realización de estudios anuales para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido, puesto que mediante estos instrumentos se puede recabar el sentir y las opiniones de este grupo de interés, cuya información es relevante para retroalimentar las decisiones y los documentos de planificación.
- Creación de diversos puntos para atender a la ciudadanía, lo cual le permite al usuario efectuar diversas gestiones sobre sus expectativas y problemas afines al servicio de agua y saneamiento, sin necesidad de ir a la sede principal.
- Desarrolla diversas campañas de concientización ciudadana, cuya temática principal es referente a la formación de una cultura de cuidado del agua, además del respecto al medio ambiente y los recursos de la naturaleza, entre otros, por tanto, se busca evitar el despilfarro y uso irracional del agua de consumo humano.
- Desarrolla campañas relacionadas con el apoyo social, ello implica el efectuar actividades de sensibilización para ayudar a personas con problemas sociales, además de priorizar el contar con trabajadores con determinadas discapacidades laborando.

- Finalmente, el difundir el avance y los logros de la empresa, ello implica el rendir cuentas a los usuarios sobre el impacto de las decisiones adoptadas por los directivos de la empresa, ya sea mediante notas de prensa en medios de comunicación locales, el uso de la página web institucional, entre otros.

### **2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS**

Los términos básicos más frecuentes son los siguientes:

- Balance económico: Desde esta perspectiva la responsabilidad social tiene la misión de maximizar el valor para sus grupos de interés.
- Balance social: Desde esta perspectiva la responsabilidad de la empresa se centra en cumplir las exigencias legales de la materia, contribuyendo a la sociedad en la que opera, generando empleos y realizando aportaciones para las actividades de interés general y participación en actos y eventos culturales, entre otros.
- Balance ambiental: Desde esta perspectiva las empresas deben evitar cualquier impacto negativo por parte de sus actividades en el medio ambiente.
- Tangibilidad: Corresponde al componente de infraestructura, equipamiento y tecnología, necesaria para que la empresa desarrolle sus operaciones.
- Fiabilidad: Comprende la confianza que genera en el cliente, debido al cumplimiento de lo pactado.

- Capacidad de respuesta: comprende la oportunidad con que la empresa puede atender las solicitudes del usuario.
- Seguridad: Denota al cliente un ambiente que brinde las seguridades del caso para realizar adecuadamente las operaciones que vea por conveniente.
- Empatía: Permite a la empresa comprender al usuario poniéndose en su lugar, para generar un adecuado trato.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

La percepción sobre la responsabilidad social empresarial influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a) La percepción sobre el balance ambiental influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.
- b) La percepción sobre el balance social influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

- c) La percepción sobre el balance económico influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.
- d) El modelo de responsabilidad social empresarial permitiría mejorar la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

## **3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **3.2.1 Identificación de la variable independiente**

Responsabilidad social empresarial.

#### **Dimensión / indicador**

- Balance ambiental: Gestión del medio ambiente, manejo de residuos sólidos.
- Balance económico: Oportunidades laborales, conciencia crediticia.
- Balance social: Educación sanitaria, inversión social, apoyo social.

### **3.2.2 Identificación de la variable dependiente**

Calidad del servicio.

#### **Dimensión / indicador**

- Tangibilidad: Aspectos físicos, apariencia del personal.
- Fiabilidad: Sinceridad, sin errores.
- Capacidad de respuesta: Servicio rápido, oportunidad.
- Seguridad: Conocimiento del servicio, comportamiento confiable.
- Empatía: Atención oportuna, predisposición.

En las tablas siguientes, se presentan los detalles de los indicadores y dimensiones de ambas variables, se tiene:

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente: Responsabilidad social empresarial	Es la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores (Comisión de las Comunidades Europeas, 2001)	Es la percepción del compromiso voluntario de la empresa para contribuir con la sociedad, se desarrollará una encuesta, tomando en cuenta las dimensiones del Libro Verde de la UE, para aplicar el cuestionario y recabar información.	- Balance ambiental  - Balance económico  - Balance social	- Gestión del medio ambiente, manejo de residuos sólidos.  - Oportunidades laborales, conciencia crediticia.  - Educación sanitaria, inversión social, apoyo social.
Dependiente: Calidad del servicio	Implica la satisfacción de los usuarios sobre el servicio o producto que se ha proporcionado (Cronin y Taylor, 1992)	Analiza la acción y el efecto de atender a los usuarios, se desarrollará una encuesta, tomando en cuenta las dimensiones del modelo SERVPERF para aplicar el cuestionario y recabar información	- Tangibilidad  - Fiabilidad  - Capacidad de respuesta  - Seguridad    - Empatía	- Aspectos físicos, apariencia del personal.  - Sinceridad, sin errores.  - Servicio rápido, oportunidad.  - Conocimiento del servicio, comportamiento confiable.  - Atención oportuna, Predisposición.

Fuente: Elaboración Propia

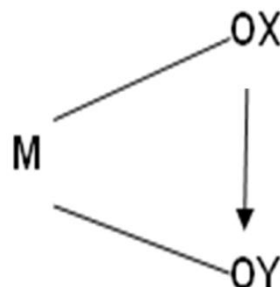
### 3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación para el desarrollo de la tesis es puro o básico, puesto que busca generar un aporte al conocimiento ya existente (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); profundizando el estudio en las variables responsabilidad social y calidad del servicio.

Respecto al enfoque de investigación se detalla que es cuantitativo, porque se fundamenta en la medición que caracteriza a las variables para estudiar un determinado fenómeno, y por el contraste de hipótesis efectuado.

### 3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un nivel explicativo, debido a que se analizó con un alto nivel de profundidad el comportamiento de las variables responsabilidad social empresarial y calidad del servicio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).





- M: Muestra de usuarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.
- Ox: Variable independiente = Responsabilidad social empresarial.
- ↓: Influencia.
- Oy: Variable dependiente = Calidad del servicio.

### **3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación tiene un diseño no experimental, dado que las variables no fueron alteradas de forma deliberada; con un corte transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en un único tiempo determinado, su finalidad es describir y analizar las variables en un momento en particular ya establecido (Hernández y otros, 2014).

### **3.6 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

El ámbito de la investigación abarca a la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.

El tiempo social considerado fue el primer semestre del año 2021, en el cual se aplicaron los instrumentos de evaluación a los usuarios que tienen el servicio de agua y saneamiento.

### **3.7 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.7.1 Unidad de estudio**

La unidad de estudio de la investigación está conformada por los usuarios del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A.

#### **3.7.2 Población**

La población de estudio está constituida por 99 525 usuarios que se encuentran registrados en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento en la región de Tacna, a diciembre del 2020 (Obtenido mediante Carta N.º 110-2021-300-800-EPS Tacna S.A. el mismo que se encuentra en el Apéndice 6).

#### **3.7.3 Muestra**

Para definir el tamaño de muestra se consideró un nivel de confianza de confianza del 95%, una proporción igual a 0,5 y un error de estimación de más menos 5%. Se tiene la siguiente formula:

$$n = \frac{(Z^2 \times P \times Q \times N)}{((N-1) \times E^2 + Z^2 \times P \times Q)}$$

- N = Población.
- P = Probabilidad de éxito (50%).
- Q = Probabilidad de fracaso (50%).
- E = Margen de error (5%).
- n = Muestra.
- Z = Niveles de confianza del 95% (1.96).

$$n = \frac{((1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 99\ 525)}{((99\ 525-1) \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5))}$$

$$n = 383$$

Por tanto, la muestra está conformada por un total de 383 usuarios de la empresa prestadora de servicios de la región de Tacna, la aplicación de la encuesta fue al azar; siendo el principal criterio de inclusión que sea el titular del servicio en la familia.

## **3.8 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.8.1 Procedimiento**

El trabajo de campo abarcó a los principales distritos de la provincia de Tacna, a los cuales brevemente se les precisó la relevancia del trabajo académico, solicitándoles su consentimiento informado para dar respuesta a los ítems de los instrumentos, desde sus percepciones respecto a la labor de la entidad afines a las variables de estudio.

### **3.8.2 Técnicas**

La técnica seleccionada para recabar la información de campo fue la encuesta, está dirigida a los usuarios que reciben el servicio de las empresas prestadoras de servicio de agua y saneamiento en la región Tacna.

### **3.8.3 Instrumentos**

El instrumento seleccionado para recabar la información de campo fue el cuestionario, los cuales fueron dos para analizar el comportamiento de ambas variables, fueron validados mediante el Juicio de Expertos (se anexa), son:

- Cuestionario para recabar información sobre la opinión de los usuarios (cliente externo) respecto a la responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad.
- Cuestionario para recabar información sobre la opinión de los usuarios (cliente externo) respecto a la calidad del servicio que caracteriza a la entidad.

Para el análisis de las dimensiones y las variables, se utilizó la escala de Likert de 05 opciones de respuesta, que son: Nunca / muy en desacuerdo = valor 1; Casi nunca / en desacuerdo = valor 2; A veces / indiferente = valor 3; casi siempre / de acuerdo = valor 4 y siempre / muy de acuerdo = valor 5; dichas respuestas se agruparán en 03 niveles: Inadecuada, regular y adecuada, considerando el criterio de igual amplitud para su determinación.

- Inadecuada = (1,00 – 2,33).
- Regular = (2,34 – 3,66).
- Adecuada = (3,67 – 5,00).

En las tablas siguientes se detallan los números de preguntas que se han considerado en los instrumentos aplicados;

**Tabla 3**

*Variable “Responsabilidad social empresarial”: N° preguntas – dimensión*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>N° PREGUNTA</b>
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	Balance ambiental	01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09
	Balance social	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
	Balance económico	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

**Tabla 4**

*Variable “Calidad del servicio”: N° preguntas – dimensión*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEM</b>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	Fiabilidad	01, 02, 03, 04, 05
	Seguridad	06, 07, 08, 09
	Elementos tangibles	10, 11, 12, 13
	Capacidad de respuesta	14, 15, 16, 17
	Empatía	18, 19, 20, 21, 22

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

Sobre la confiabilidad de contenido de los instrumentos, se precisa que se usó el criterio del Alpha de Cronbach, para lo cual se utilizó una prueba piloto de 40 usuarios; cuyas valores fueron ingresado al software estadístico, obteniéndose: 0,933 para la variable “Responsabilidad social empresarial” y 0,934 para la variable “Calidad del servicio”, puesto que dichos valores son mayores que 0,90, se concluye que los instrumentos son muy adecuados para aplicarse en el trabajo de campo (George & Mallery, 2003).

Los datos del trabajo de campo, fueron presentados de forma agrupada mediante los siguientes estadísticos: Tablas de conteo, diagramas de barras, promedio, y regresión logística ordinal para el contraste de las hipótesis, al respecto Pérez (2008) señala que se trata de un método estadístico que valora la contribución de factores para analizar la ocurrencia de eventos, y que es adecuada cuando la variable Y es politómica (varias categorías de respuesta o niveles, como por ejemplo: mejora mucho, se mantiene, empeora o inadecuado, regular, adecuado), además precisa que para analizar la calidad de ajuste del modelo se utiliza el coeficiente de determinación Pseudo- $R^2$  (donde el más usado es el coeficiente de Nagelkerke), de donde valores entre 0,20 y 0,40 significativa una buena calidad de ajuste de los valores en el modelo, y entre más cercano a 1 es excelente.

Para el análisis de los datos, se aplicó el software SPSS v. 24,0, que permitió una interpretación adecuada de resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

En lo referente a los datos obtenidos, estos fueron recogidos en el mes de mayo del 2021, para lo cual se visitaron a las casas de usuarios del servicio de agua potable brindado por la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento en la región de Tacna, en los principales distritos de la provincia de Tacna; se empezó el procedimiento de entrevista, preguntando por la persona “Cabeza de hogar” para explicarle el objetivo del trabajo de campo y solicitarle su consentimiento informado; después de aceptar que si respondería a los ítems, se procedió a leer cada pregunta para luego marcar su respuesta en un tablero resumen que se tuvo; en promedio, ambos instrumentos demoraron en llenar 15 minutos por persona aproximadamente, avanzando más o menos 20 personas por día.

Algunas personas mostraron dudas para entender el fondo de la pregunta, para lo cual se supo orientar de que trataba el sentido del ítem; después de 30 días, se pudo abarcar la totalidad de la muestra solicitada, cuya base de datos manual



fue pasada al formato de SPSS, lo cual permitió efectuar el análisis de resultados respectivo.

#### **4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para el análisis de los resultados, se agruparon las respuestas en columnas de apoyo que representen a las dimensiones de ambas variables, lo cual permitió obtener tablas de frecuencia para las dimensiones, en base a tres niveles: Inadecuado, regular y adecuado; además de insertar un diagrama de barras, de forma similar se presentaron los resultados generales para analizar el comportamiento de la variable.

Para el contraste de hipótesis, puesto que las variables son cualitativas puesto que se analizaron desde la perspectiva de los clientes usando la escala de Likert, se aplicaron modelos de regresión ordinal para analizar el nivel de influencia.

### 4.3 RESULTADOS

#### 4.3.1 Resultados de la variable “Responsabilidad social empresarial”

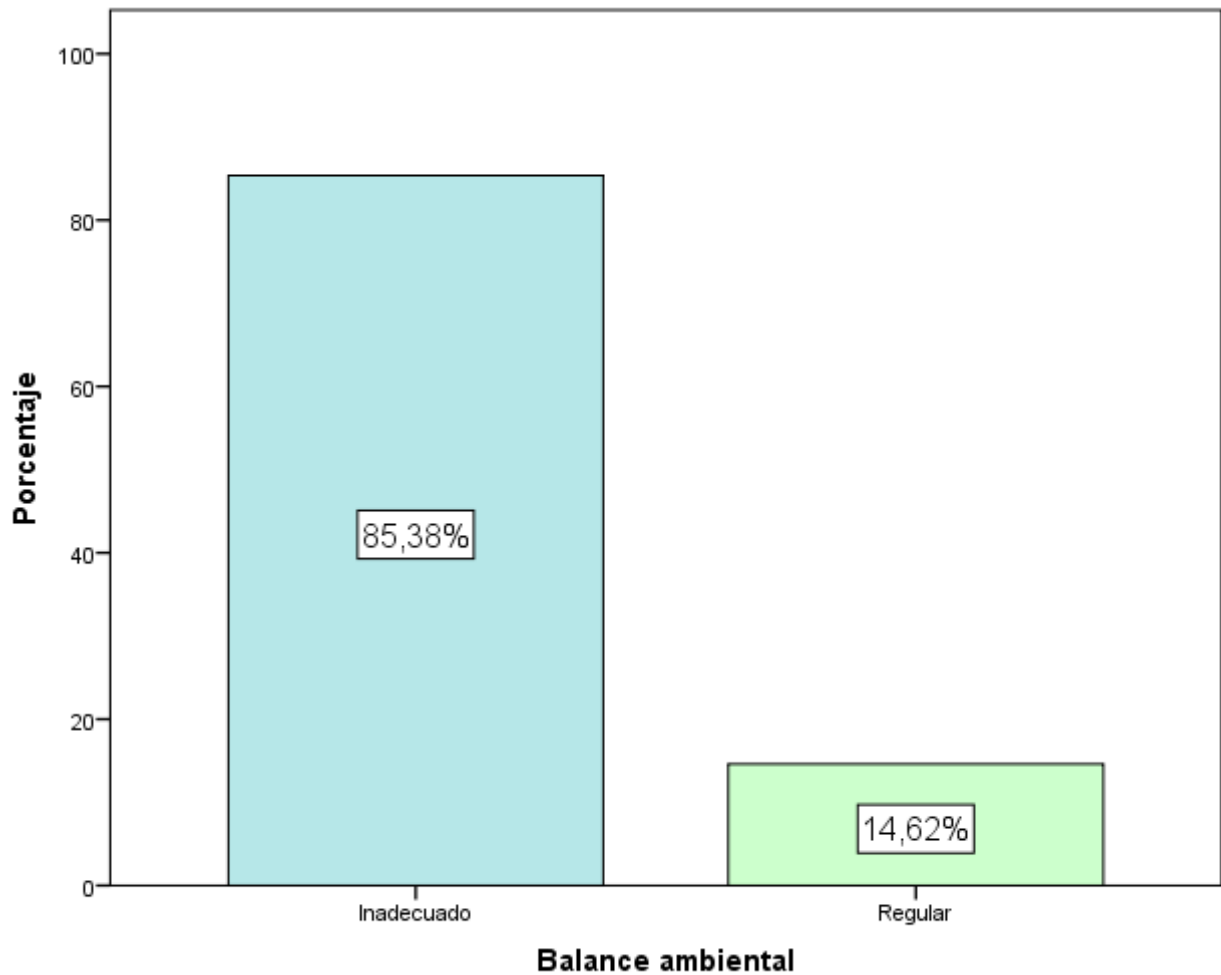
Los resultados presentados en la Tabla 5 y Figura 4 se refieren a la dimensión “Balance ambiental”; de donde el 85,4% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la priorización de estrategias de dicha entidad para colaborar en el hacer frente a los problemas ambientales existentes en la región, y el 14,6% considera que es de nivel regular; por tanto, se encontró que mayormente los usuarios precisan que la entidad no ha priorizado en sus acciones estratégicas, el impulsar una conciencia ambiental y de cuidado del entorno en la población.

**Tabla 5**

*Dimensión n° 01 – “Balance ambiental”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	327	85,4%
Regular	56	14,6%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

**Figura 4***Dimensión n° 01 – “Balance ambiental”*

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

En la Tabla 6 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: La entidad debería impulsar la implementación de una auditoría ambiental de su gestión, de forma similar debería caracterizarse por comunicar a sus clientes sus prácticas ambientales, y el desarrollo de programas para la reducción de la contaminación.

**Tabla 6***Dimensión n° 01 – “Balance ambiental” (por pregunta)*

Pregunta	Usuario	%	
La entidad implementa políticas para la protección del medio ambiente.	Nunca	179	46,7%
	Casi nunca	125	32,6%
	A veces	67	17,5%
	Casi siempre	12	3,1%
	Siempre	0	0,0%
La entidad desarrolla programas para la reducción de la contaminación.	Nunca	171	44,6%
	Casi nunca	141	36,8%
	A veces	69	18,0%
	Casi siempre	2	0,5%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por impulsar en la población el evitar el despilfarro de los recursos, principalmente el hídrico.	Nunca	95	24,8%
	Casi nunca	197	51,4%
	A veces	69	18,0%
	Casi siempre	22	5,7%
	Siempre	0	0,0%
La entidad implementa programas para difundir el ahorro de energía.	Nunca	119	31,1%
	Casi nunca	189	49,3%
	A veces	61	15,9%
	Casi siempre	14	3,7%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por impulsar una cultura de reciclaje en la población.	Nunca	81	21,1%
	Casi nunca	218	56,9%
	A veces	74	19,3%
	Casi siempre	10	2,6%
	Siempre	0	0,0%
La entidad impulsa la auditoría ambiental de su gestión.	Nunca	199	52,0%
	Casi nunca	143	37,3%

	A veces	41	10,7%	
	Casi siempre	0	0,0%	
	Siempre	0	0,0%	
La entidad se caracteriza por comunicar a sus clientes sus prácticas ambientales.	Nunca	192	50,1%	
	Casi nunca	148	38,6%	
	A veces	41	10,7%	
	Casi siempre	2	0,5%	
	Siempre	0	0,0%	
	La entidad se caracteriza por invertir en tecnología que cuide el medio ambiente.	Nunca	168	43,9%
		Casi nunca	146	38,1%
A veces		53	13,8%	
Casi siempre		16	4,2%	
Siempre		0	0,0%	
La entidad se caracteriza por impulsar en la población el trato adecuado de sus residuos.	Nunca	139	36,3%	
	Casi nunca	151	39,4%	
	A veces	85	22,2%	
	Casi siempre	8	2,1%	
	Siempre	0	0,0%	

---

Fuente: Cuestionario "Responsabilidad social empresarial"

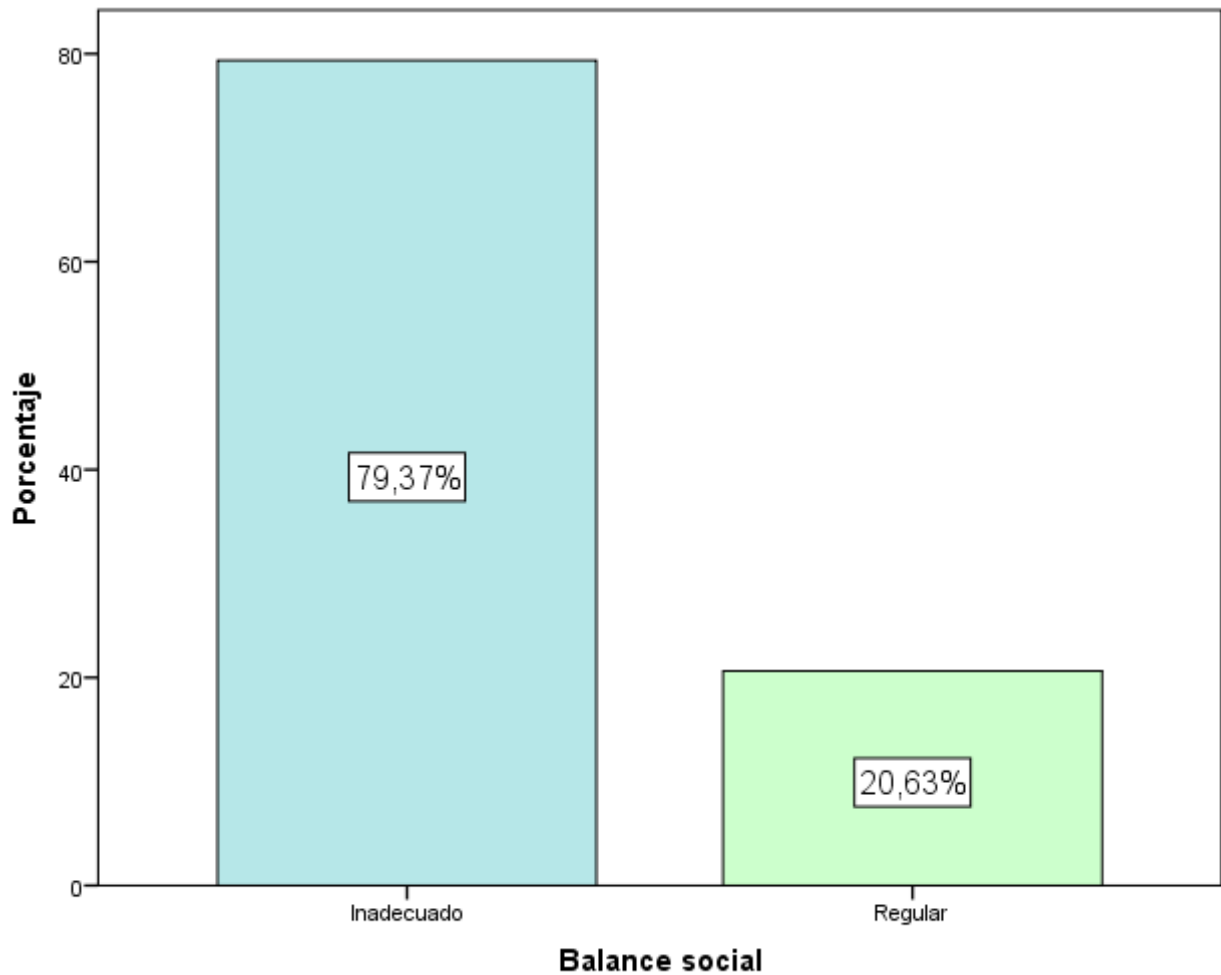
Los resultados presentados en la Tabla 7 y Figura 5 se refieren a la dimensión “Balance social”; de donde el 79,4% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la priorización de estrategias de dicha entidad para contribuir en el hacer frente a los problemas sociales regionales, y el 20,6% considera que es de nivel regular; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que la entidad mayormente no apoya en implementar estrategias que contribuyan a mejorar los indicadores educativos, sanitarios, de saneamiento, otros, regionales.

**Tabla 7**

*Dimensión n° 02 – “Balance social”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	304	79,4%
Regular	79	20,6%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

**Figura 5***Dimensión n° 02 – “Balance social”*

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

En la Tabla 8 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: La entidad debería efectuar memorias de gestión y rendición de cuentas a la población sobre el uso de los recursos institucionales alienados con su plan estratégico, además de impulsar un comportamiento ético en

sus acciones, y que exista un mayor compromiso por la búsqueda del bienestar de la población donde efectúa sus operaciones.

**Tabla 8**

*Dimensión n° 02 – “Balance social” (por pregunta)*

Pregunta		Usuario	%
La entidad se caracteriza por contribuir en la solución de los problemas sociales de la región.	Nunca	133	34,7%
	Casi nunca	161	42,0%
	A veces	85	22,2%
	Casi siempre	4	1,0%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por su compromiso por la búsqueda del bienestar de la población donde efectúa sus operaciones.	Nunca	143	37,3%
	Casi nunca	183	47,8%
	A veces	57	14,9%
	Casi siempre	0	0,0%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por el auspicio de actividades sociales de apoyo a la comunidad.	Nunca	181	47,3%
	Casi nunca	141	36,8%
	A veces	59	15,4%
	Casi siempre	2	0,5%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por impulsar la existencia de un trato justo a las personas.	Nunca	71	18,5%
	Casi nunca	186	48,6%
	A veces	97	25,3%
	Casi siempre	27	7,0%
	Siempre	2	0,5%
La entidad se caracteriza por impulsar el desarrollo y crecimiento profesional de su	Nunca	123	32,1%
	Casi nunca	165	43,1%
	A veces	95	24,8%



personal.	Casi siempre	0	0,0%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por comercializar agua considerando los estándares de un servicio responsable.	Nunca	91	23,8%
	Casi nunca	199	52,0%
	A veces	73	19,1%
	Casi siempre	20	5,2%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por efectuar memorias de gestión y rendición de cuentas a la población.	Nunca	200	52,2%
	Casi nunca	138	36,0%
	A veces	45	11,7%
	Casi siempre	0	0,0%
	Siempre	0	0,0%
La entidad se caracteriza por impulsar un comportamiento ético en sus acciones.	Nunca	184	48,0%
	Casi nunca	151	39,4%
	A veces	44	11,5%
	Casi siempre	4	1,0%
	Siempre	0	0,0%

---

Fuente: Cuestionario "Responsabilidad social empresarial"

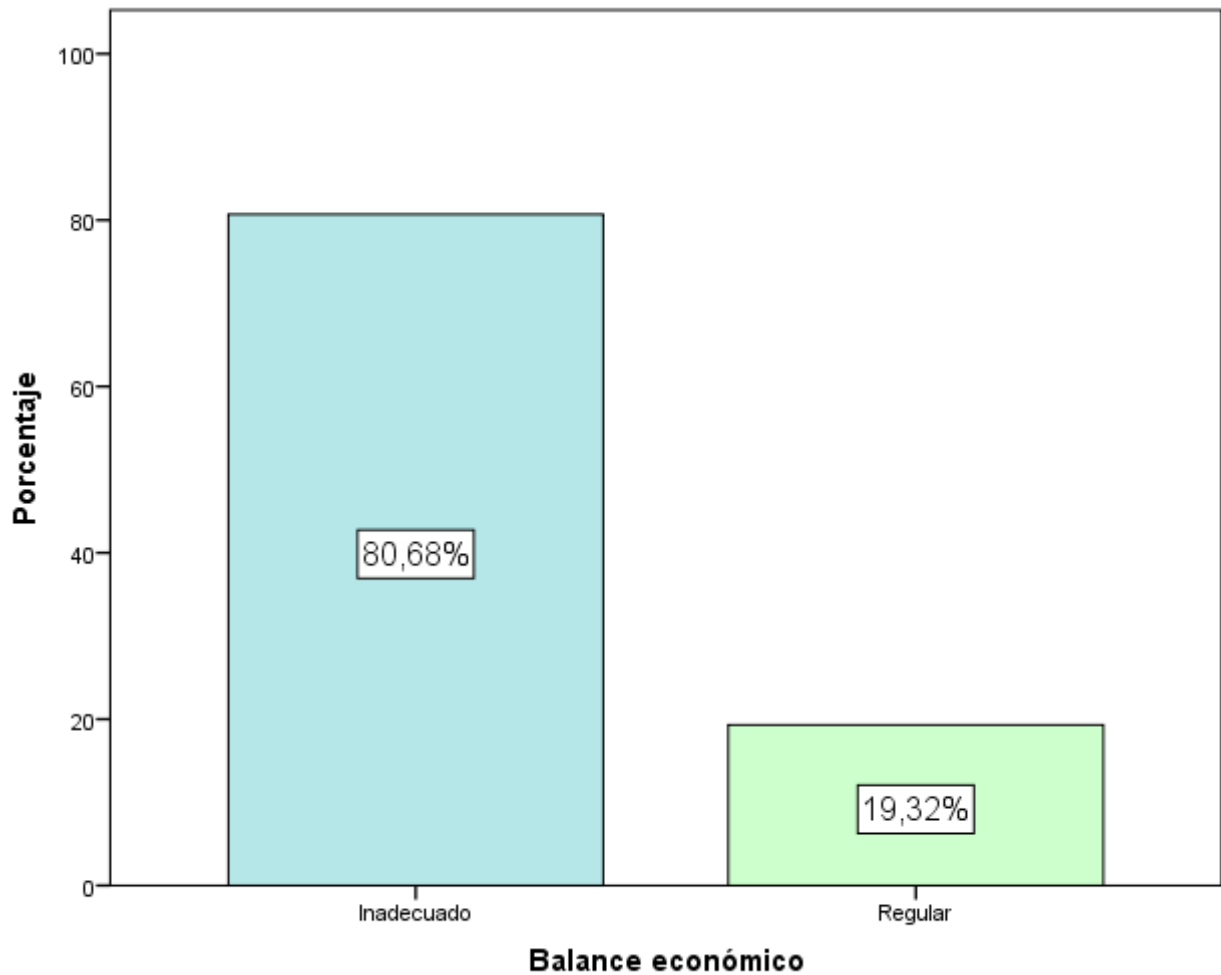
Los resultados presentados en la Tabla 9 y Figura 6 se refieren a la dimensión “Balance económica”; de donde el 80,7% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la priorización de estrategias de dicha entidad para contribuir en el hacer frente a los problemas de recesión económica que viven las familias tacneñas, y el 19,3% considera que es de nivel regular; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que la entidad mayormente no apoya proporcionando mejores condiciones de pago sobre el servicio de agua y alcantarillado recibido.

**Tabla 9**

*Dimensión n° 03 – “Balance económico”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	309	80,7%
Regular	74	19,3%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

**Figura 6***Dimensión n° 03 – “Balance económico”*

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

En la Tabla 10 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: La entidad debería generar oportunidades laborales transparentes, impulsar de forma más protagónica el desarrollo económico local, y que la entidad priorice que el servicio proporcionado sea competitivo.

**Tabla 10***Dimensión n° 03 – “Balance económico” (por pregunta)*

Pregunta	Usuario	%
Los beneficios económicos que recibe la entidad por la prestación del servicio, son acordes con la cobertura y calidad del recurso ofertado a la población.	Nunca	27,4%
	Casi nunca	45,4%
	A veces	20,9%
	Casi siempre	6,3%
	Siempre	0,0%
La entidad prioriza invertir en la mejora de la calidad del agua.	Nunca	38,6%
	Casi nunca	43,3%
	A veces	15,4%
	Casi siempre	2,6%
	Siempre	0,0%
La entidad se caracteriza por una atención rápida y eficiente a los reclamos de la población por el servicio recibido.	Nunca	28,2%
	Casi nunca	42,6%
	A veces	21,7%
	Casi siempre	7,0%
	Siempre	0,5%
La entidad invierte en la mejora tecnológica para dar un mejor servicio.	Nunca	39,7%
	Casi nunca	42,6%
	A veces	14,1%
	Casi siempre	3,7%
	Siempre	0,0%
La entidad se caracteriza por brindar un servicio competitivo.	Nunca	42,0%
	Casi nunca	38,9%
	A veces	15,4%
	Casi siempre	3,7%
	Siempre	0,0%
La entidad se caracteriza por impulsar el desarrollo económico	Nunca	43,3%
	Casi nunca	38,4%

local.	A veces	68	17,8%
	Casi siempre	2	0,5%
	Siempre	0	0,0%
La entidad impulsa la generación de oportunidades laborales transparentes.	Nunca	174	45,4%
	Casi nunca	153	39,9%
	A veces	48	12,5%
	Casi siempre	8	2,1%
	Siempre	0	0,0%

---

Fuente: Cuestionario "Responsabilidad social empresarial"

Los resultados presentados en la Tabla 11 y Figura 7 se refieren a la variable “Responsabilidad social empresarial”; de donde el 83,0% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la implementación de estrategias de responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad, y el 17,0% considera que es de nivel regular; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que la entidad mayormente no ha priorizado el desarrollo de acciones afines con los temas ambientales, sociales y económicos, en favor de la población regional.

**Tabla 11**

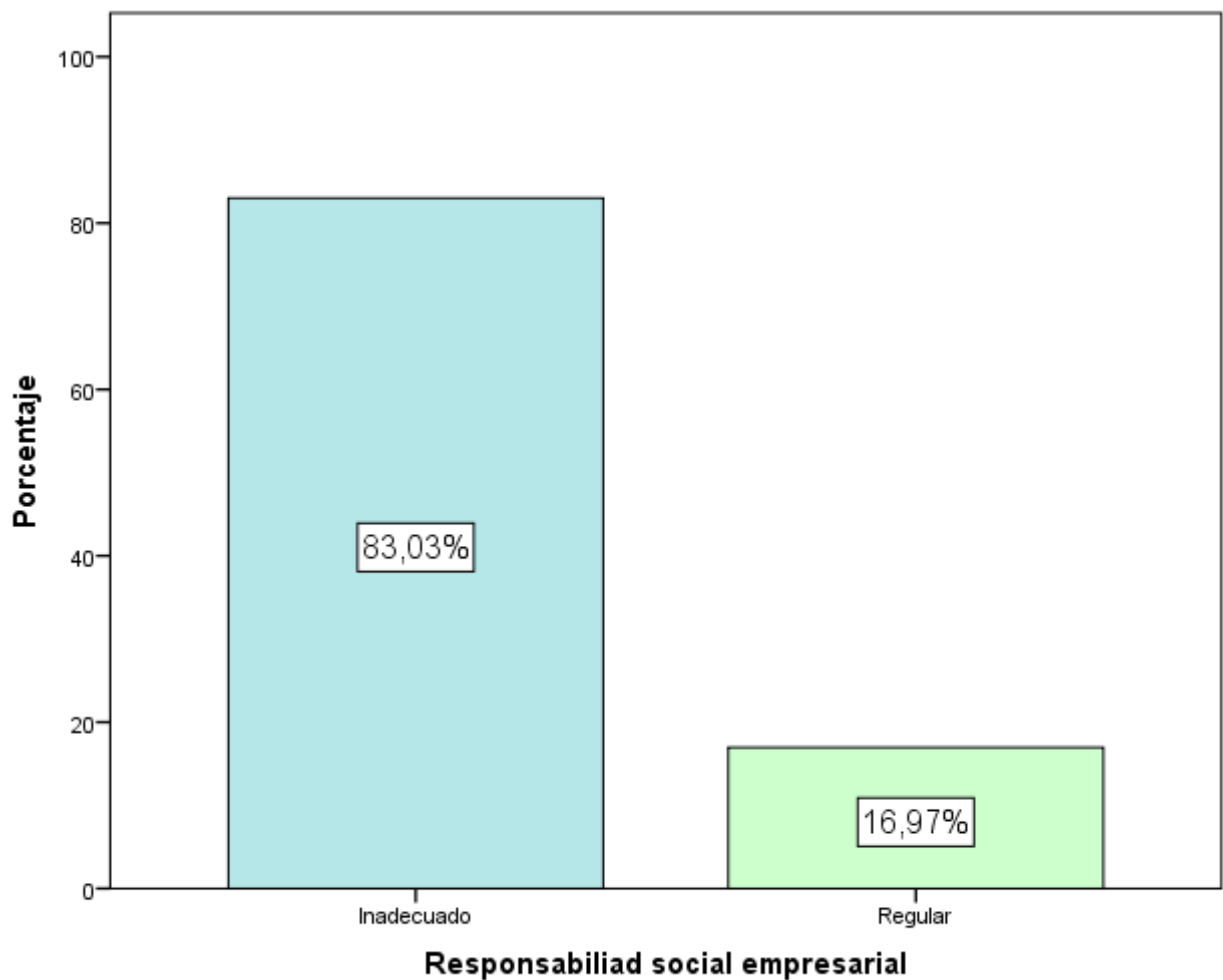
*Variable independiente – Responsabilidad social empresarial*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	318	83,0%
Regular	65	17,0%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

**Figura 7**

*Variable independiente – Responsabilidad social empresarial*



Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”

En la Tabla 12 se presentan los resultados resúmenes para las dimensiones analizadas, de donde se tiene que el aspecto más preocupante guarda relación con la dimensión denominada “Balance ambiental”, seguido por el “Balance económico”, y finalmente el “Balance social”.

**Tabla 12***Variable independiente – Responsabilidad social empresarial (por dimensión)*

	Dimensión	Usuario	%
Balance ambiental	Inadecuado	327	85,4%
	Regular	56	14,6%
	Adecuado	0	0,0%
Balance social	Inadecuado	304	79,4%
	Regular	79	20,6%
	Adecuado	0	0,0%
Balance económico	Inadecuado	309	80,7%
	Regular	74	19,3%
	Adecuado	0	0,0%

Fuente: Cuestionario “Responsabilidad social empresarial”



### 4.3.2 Resultados de la variable “Calidad del servicio”

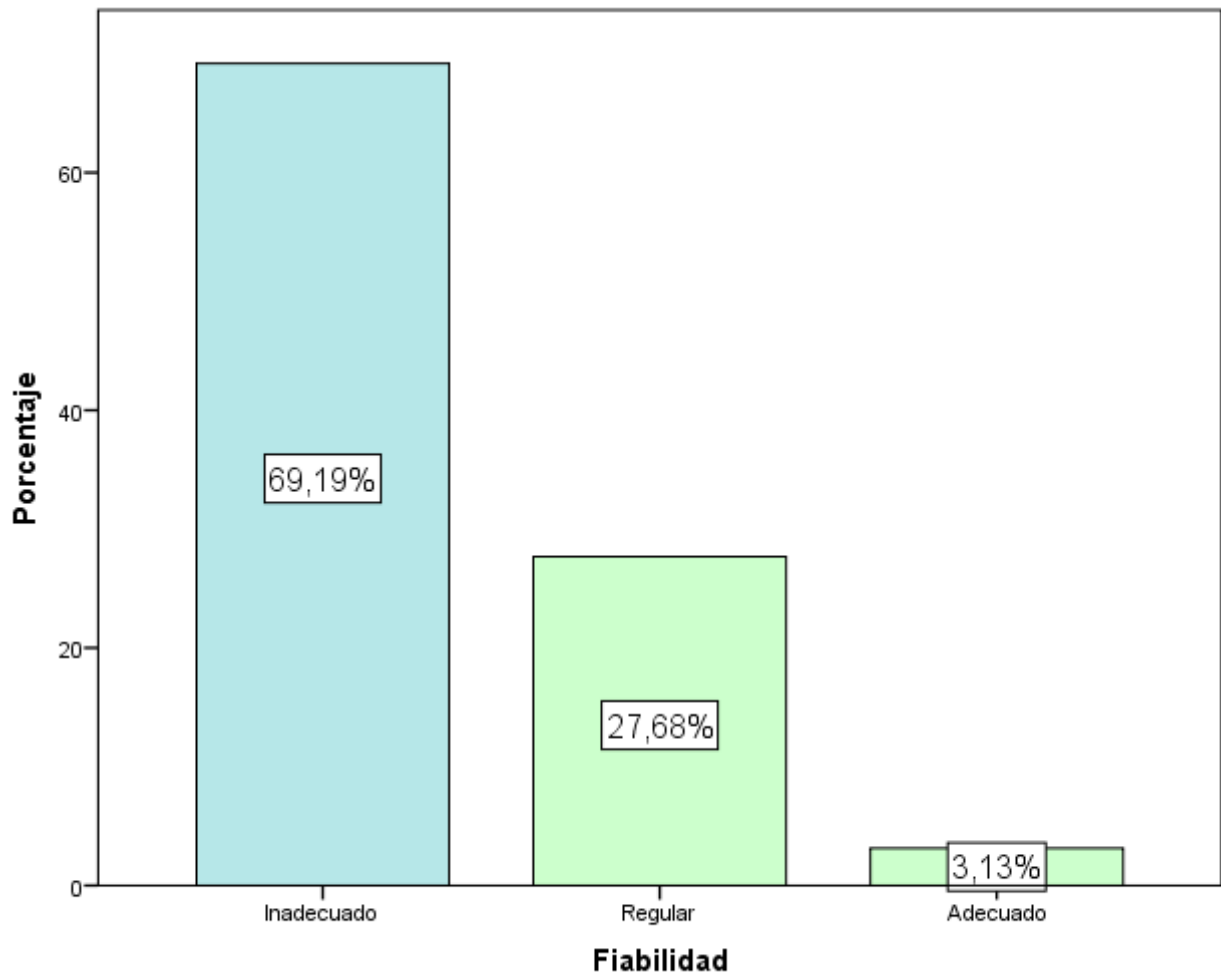
Los resultados presentados en la Tabla 13 y Figura 8 se refieren a la dimensión “Fiabilidad”; de donde el 69,2% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la fiabilidad que trasmite la entidad hacia la población, el 27,7% sostiene que es de nivel regular, y el 3,1% que es de nivel adecuada; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que la entidad mayormente no genera la confianza plena respecto a su desempeño regional.

**Tabla 13**

*Dimensión n° 01 – “Fiabilidad”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	265	69,2%
Regular	106	27,7%
Adecuado	12	3,1%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

**Figura 8***Dimensión n° 01 – “Fiabilidad”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

En la Tabla 14 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: El servicio brindado por la entidad debería estar más acorde a lo ofertado, y que el servicio brindado se dé en el tiempo acordado.

**Tabla 14***Dimensión n° 01 – “Fiabilidad” (por pregunta)*

Pregunta		Usuario	%
La entidad se caracteriza por cumplir con lo que oferta a la población.	Nunca	79	20,6%
	Casi nunca	210	54,8%
	A veces	74	19,3%
	Casi siempre	20	5,2%
	Siempre	0	0,0%
Existe un interés sincero de la entidad por enfrentar los problemas y quejas expuestos por la población sobre el servicio otorgado.	Nunca	71	18,5%
	Casi nunca	183	47,8%
	A veces	104	27,2%
	Casi siempre	23	6,0%
	Siempre	2	0,5%
El servicio brindado por la entidad es acorde a lo ofertado.	Nunca	102	26,6%
	Casi nunca	177	46,2%
	A veces	88	23,0%
	Casi siempre	16	4,2%
	Siempre	0	0,0%
La entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo acordado.	Nunca	99	25,8%
	Casi nunca	176	46,0%
	A veces	89	23,2%
	Casi siempre	16	4,2%
	Siempre	3	0,8%
La entidad prioriza la estrategia de no cometer errores con el cumplimiento del servicio acordado.	Nunca	87	22,7%
	Casi nunca	164	42,8%
	A veces	116	30,3%
	Casi siempre	16	4,2%
	Siempre	0	0,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

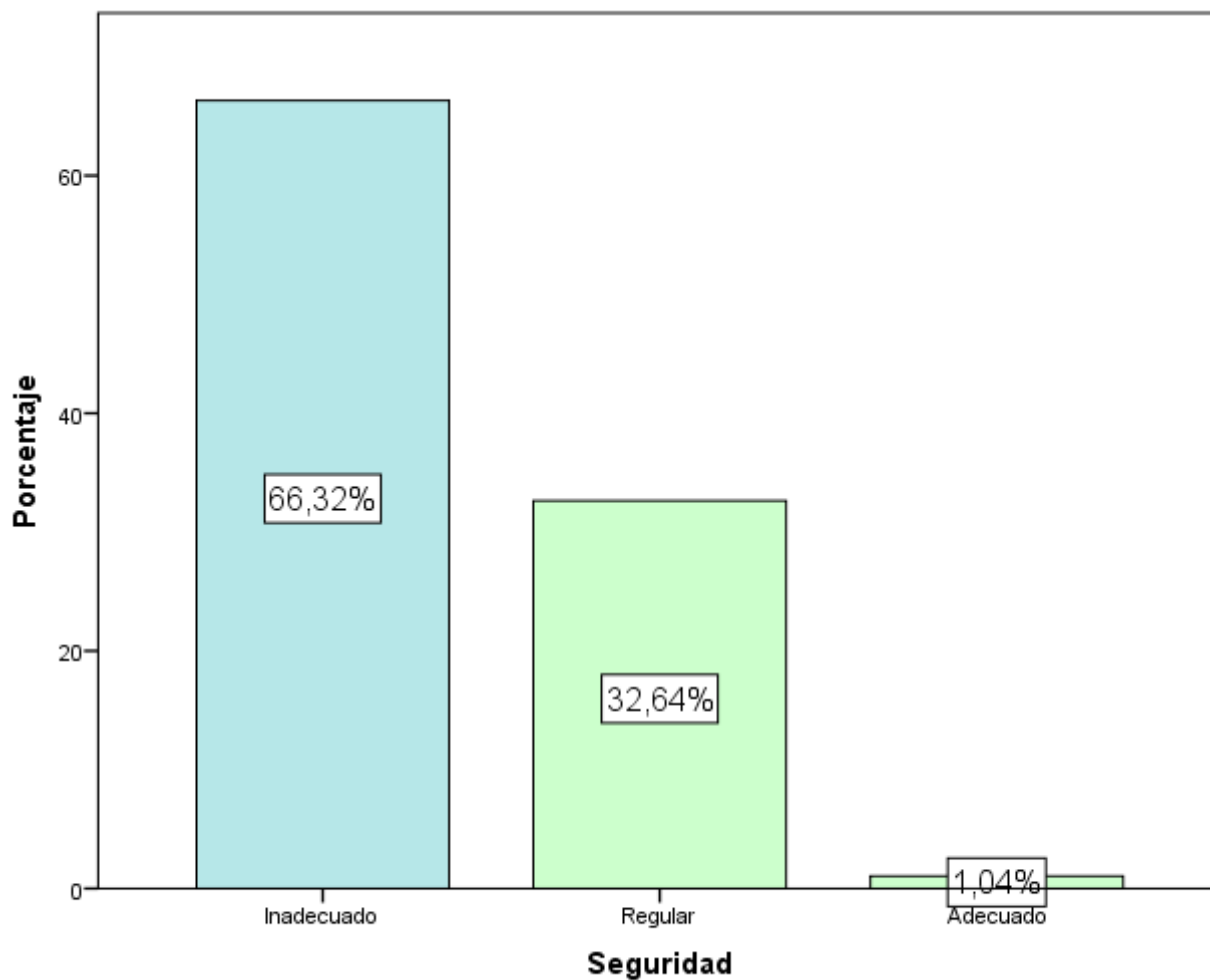
Los resultados presentados en la Tabla 15 y Figura 9 se refieren a la dimensión “Seguridad”; de donde el 66,3% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la seguridad que trasmite a la población respecto a proporcionar un servicio eficiente, el 32,6% sostiene que es de nivel regular, y el 1,0% que es de nivel adecuada; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que la entidad mayormente no inspira seguridad en el poblador sobre la diligencia y eficiencia de su accionar.

**Tabla 15**

*Dimensión n° 02 – “Seguridad”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	254	66,3%
Regular	125	32,6%
Adecuado	4	1,0%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

**Figura 9***Dimensión n° 02 – “Seguridad”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

En la Tabla 16 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: La entidad debería irradiar en la población un comportamiento fiable en las actividades efectuadas, y el nivel de seguridad que inspira al efectuar cualquier operación con la entidad.

**Tabla 16***Dimensión n° 02 – “Seguridad” (por pregunta)*

Pregunta		Usuario	%
La entidad irradia en la población un comportamiento fiable en las actividades efectuadas.	Nunca	148	38,6%
	Casi nunca	164	42,8%
	A veces	67	17,5%
	Casi siempre	4	1,0%
	Siempre	0	0,0%
Se siente seguro cuando efectúa cualquier operación con la entidad.	Nunca	74	19,3%
	Casi nunca	150	39,2%
	A veces	140	36,6%
	Casi siempre	19	5,0%
	Siempre	0	0,0%
El personal de la entidad se caracteriza por su amabilidad.	Nunca	68	17,8%
	Casi nunca	178	46,5%
	A veces	108	28,2%
	Casi siempre	21	5,5%
	Siempre	8	2,1%
El personal conoce sus funciones y demuestra dominio en atender las consultas de la población.	Nunca	55	14,4%
	Casi nunca	183	47,8%
	A veces	118	30,8%
	Casi siempre	27	7,0%
	Siempre	0	0,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

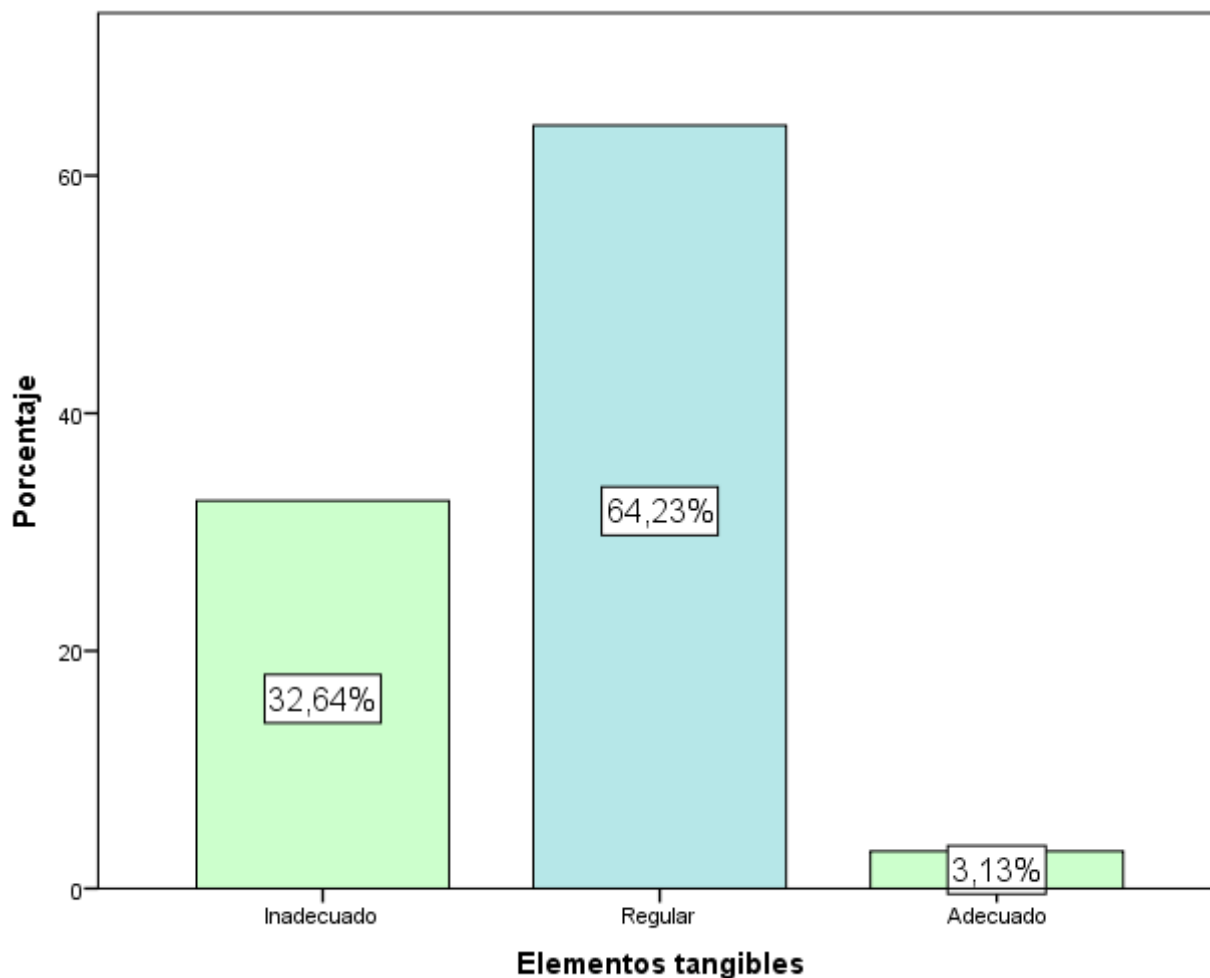
Los resultados presentados en la Tabla 17 y Figura 10 se refieren a la dimensión “Elementos tangibles”; de donde el 64,2% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel regular las características tangibles de la infraestructura de la entidad, el 32,6% sostiene que es de nivel inadecuado, y el 3,1% que es de nivel adecuada; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen como aceptable los elementos tangibles que tiene la entidad para cumplir con brindar el servicio potable.

**Tabla 17**

*Dimensión n° 03 – “Elementos tangibles”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	125	32,6%
Regular	246	64,2%
Adecuado	12	3,1%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

**Figura 10***Dimensión n° 03 – “Elementos tangibles”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

En la Tabla 18 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que el aspecto más destacado fue que la entidad prioriza que su personal tenga una apariencia pulcra en horario de trabajo; siendo el aspecto más preocupante que la entidad debería priorizar una inversión para contar con equipamiento moderno para brindar el servicio.



**Tabla 18***Dimensión n° 03 – “Elementos tangibles” (por pregunta)*

Pregunta		Usuario	%
La entidad se caracteriza por contar con equipamiento moderno para brindar el servicio.	Nunca	85	22,2%
	Casi nunca	160	41,8%
	A veces	110	28,7%
	Casi siempre	28	7,3%
	Siempre	0	0,0%
La entidad cuenta con sus instalaciones atractivas visualmente.	Nunca	15	3,9%
	Casi nunca	126	32,9%
	A veces	185	48,3%
	Casi siempre	57	14,9%
	Siempre	0	0,0%
La entidad prioriza que su personal tenga una apariencia pulcra en horario de trabajo.	Nunca	9	2,3%
	Casi nunca	92	24,0%
	A veces	209	54,6%
	Casi siempre	63	16,4%
	Siempre	10	2,6%
La entidad usa materiales que son atractivos visualmente para la población.	Nunca	14	3,7%
	Casi nunca	134	35,0%
	A veces	207	54,0%
	Casi siempre	28	7,3%
	Siempre	0	0,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

Los resultados presentados en la Tabla 19 y Figura 11 se refieren a la dimensión “Capacidad de respuesta”; de donde el 49,3% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuada la capacidad de responder oportunamente a los requerimientos de servicio y atención de quejas, el 46,0% sostiene que es de nivel regular, y el 4,7% que es de nivel adecuada; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que mayormente no existe una capacidad oportuna para responder a las expectativas ciudadanas sobre un óptimo servicio de agua.

**Tabla 19**

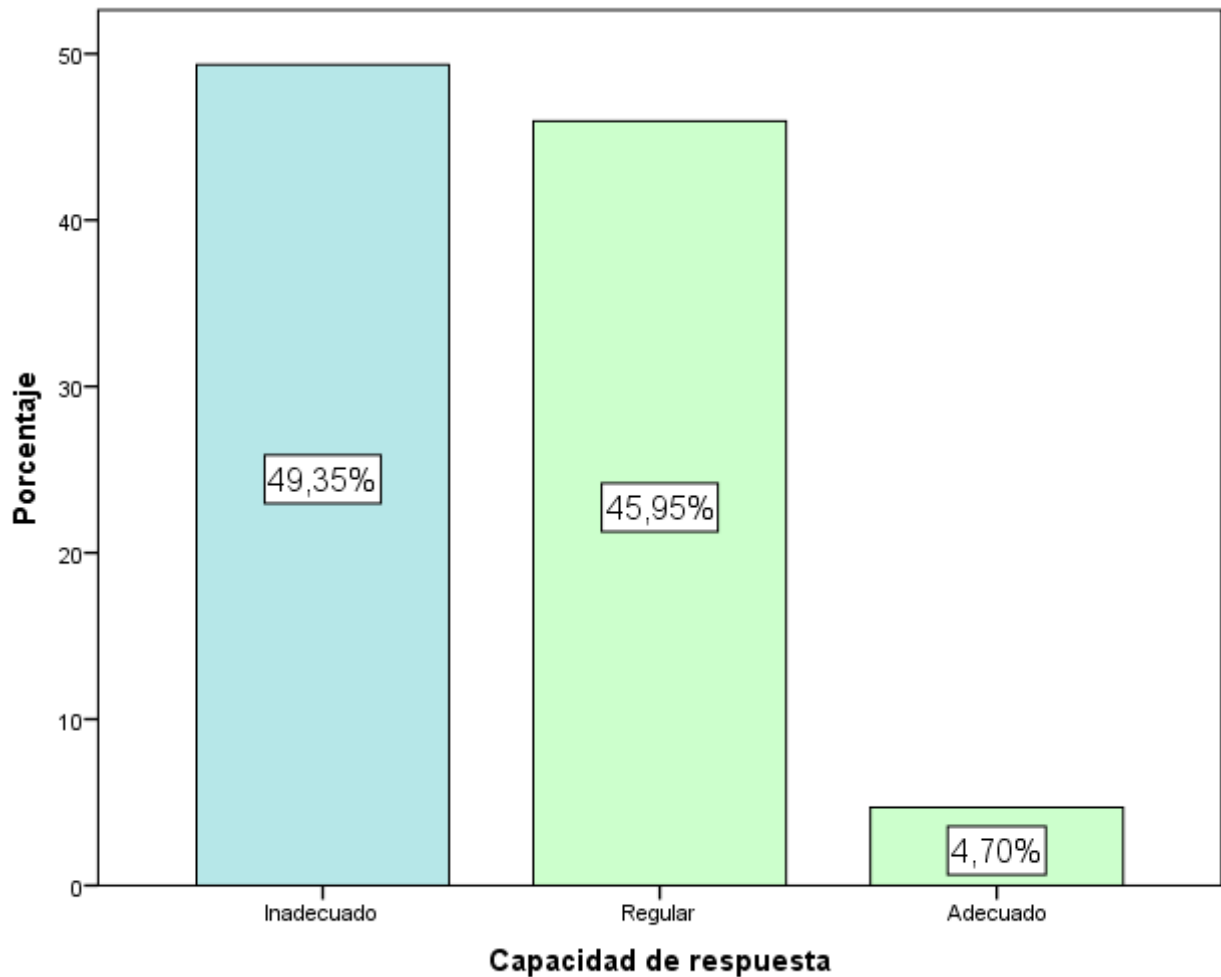
*Dimensión n° 04 – “Capacidad de respuesta”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	189	49,3%
Regular	176	46,0%
Adecuado	18	4,7%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

**Figura 11**

*Dimensión n° 04 – “Capacidad de respuesta”*



Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

En la Tabla 20 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: La entidad debería priorizar el brindar un servicio rápido, y que personal demuestre una mayor predisposición en atender a la población.

**Tabla 20***Dimensión n° 04 – “Capacidad de respuesta” (por pregunta)*

Pregunta		Usuario	%
La entidad comunica oportunamente el cronograma de sus actividades a la población, como cobros, cortes, otros.	Nunca	38	9,9%
	Casi nunca	83	21,7%
	A veces	179	46,7%
	Casi siempre	83	21,7%
La entidad se caracteriza por brindar un servicio rápido.	Siempre	0	0,0%
	Nunca	44	11,5%
	Casi nunca	182	47,5%
	A veces	126	32,9%
El personal de la entidad se caracteriza por su constante predisposición a apoyar al cliente.	Casi siempre	29	7,6%
	Siempre	2	0,5%
	Nunca	49	12,8%
	Casi nunca	160	41,8%
El personal de la entidad siempre demuestra su predisposición en atender a la población.	A veces	136	35,5%
	Casi siempre	36	9,4%
	Siempre	2	0,5%
	Nunca	50	13,1%
	Casi nunca	168	43,9%
	A veces	125	32,6%
	Casi siempre	38	9,9%
	Siempre	2	0,5%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

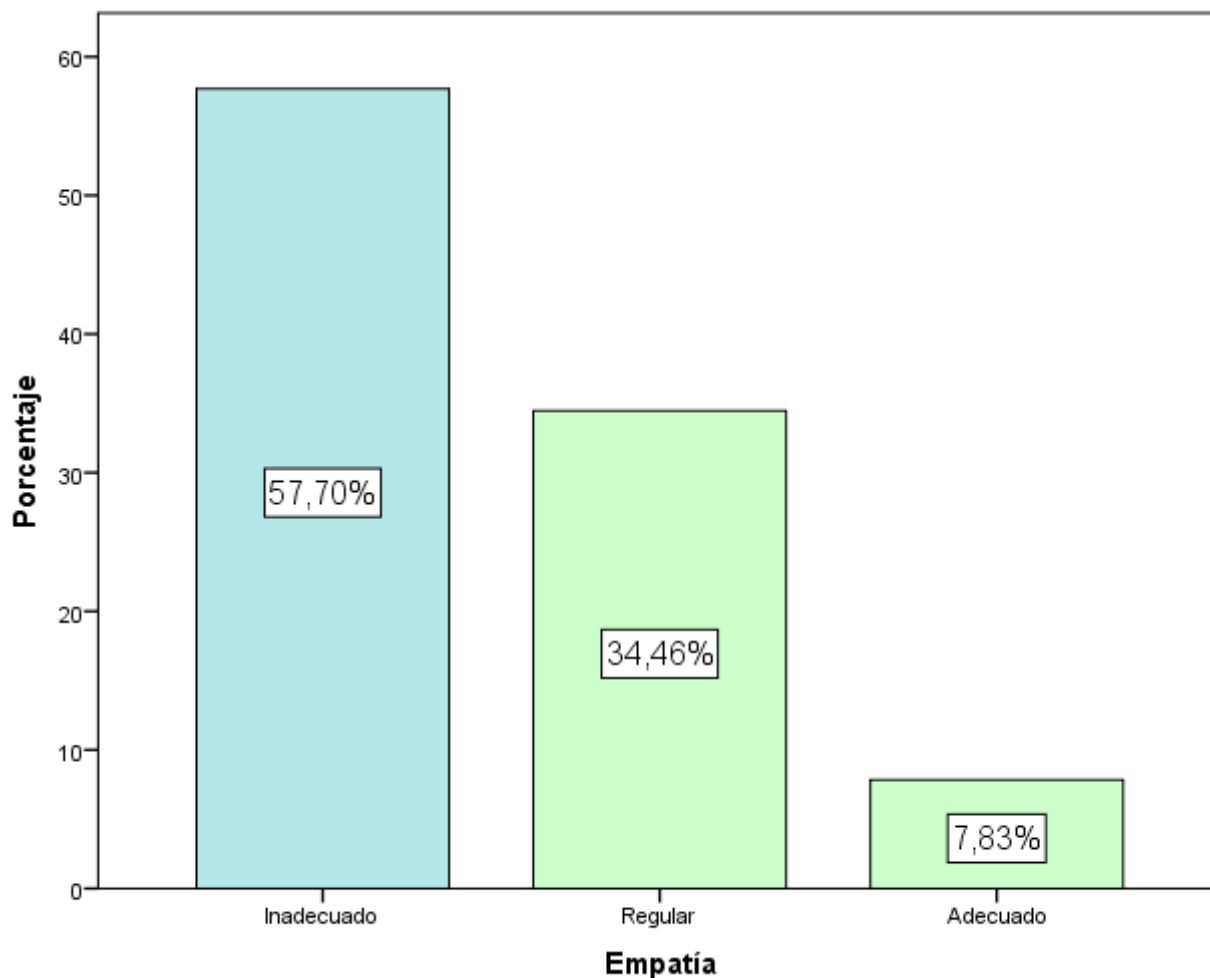
Los resultados presentados en la Tabla 21 y Figura 12 se refieren a la dimensión “Empatía”; de donde el 57,7% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuada el comportamiento empático que caracteriza a la entidad, el 34,5% sostiene que es de nivel regular, y el 7,8% que es de nivel adecuada; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que mayormente no existe empatía de la entidad hacia la problemática y/o quejas que expresa la población, respecto a los temas de la cantidad y calidad del agua potable.

**Tabla 21**

*Dimensión n° 05 – “Empatía”*

Nivel	Usuario	%
Inadecuado	221	57,7%
Regular	132	34,5%
Adecuado	30	7,8%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

**Figura 12***Dimensión n° 05 – “Empatía”*

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

En la Tabla 22 se presentan los resultados descriptivos por pregunta que conforman la dimensión, de donde se tiene que los aspectos más preocupantes indicados por los usuarios son: La entidad debería irradiar que impulsa una preocupación sincera por cada uno de sus clientes, y que el atender las necesidades de los clientes sea prioridad real para la entidad.

**Tabla 22***Dimensión n° 05 – “Empatía” (por pregunta)*

Pregunta		Usuario	%
La atención individualizada al cliente caracteriza a la entidad.	Nunca	49	12,8%
	Casi nunca	180	47,0%
	A veces	121	31,6%
	Casi siempre	30	7,8%
	Siempre	3	0,8%
Considera que son adecuados los horarios de trabajo de la entidad.	Nunca	23	6,0%
	Casi nunca	117	30,5%
	A veces	175	45,7%
	Casi siempre	62	16,2%
	Siempre	6	1,6%
El trato del personal se caracteriza por tratar a los clientes como lo más importante para la entidad.	Nunca	67	17,5%
	Casi nunca	171	44,6%
	A veces	106	27,7%
	Casi siempre	35	9,1%
	Siempre	4	1,0%
La entidad se caracteriza por su preocupación sincera por cada uno de sus clientes.	Nunca	74	19,3%
	Casi nunca	163	42,6%
	A veces	119	31,1%
	Casi siempre	25	6,5%
	Siempre	2	0,5%
El atender las necesidades de los clientes es prioridad para la entidad.	Nunca	80	20,9%
	Casi nunca	160	41,8%
	A veces	101	26,4%
	Casi siempre	40	10,4%
	Siempre	2	0,5%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

Los resultados presentados en la Tabla 23 y Figura 13 se refieren a la variable “Calidad del servicio”; de donde el 58,7% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la calidad del servicio de prestación de agua y desagüe que brinda la entidad, el 39,2% considera que es de nivel regular, y el 2,1% sostiene que es adecuada; por tanto, se encontró que los usuarios sostienen que la entidad mayormente no proporciona un servicio de calidad respecto a la atención oportuna de sus expectativas.

**Tabla 23**

*Variable dependiente – “Calidad del servicio”*

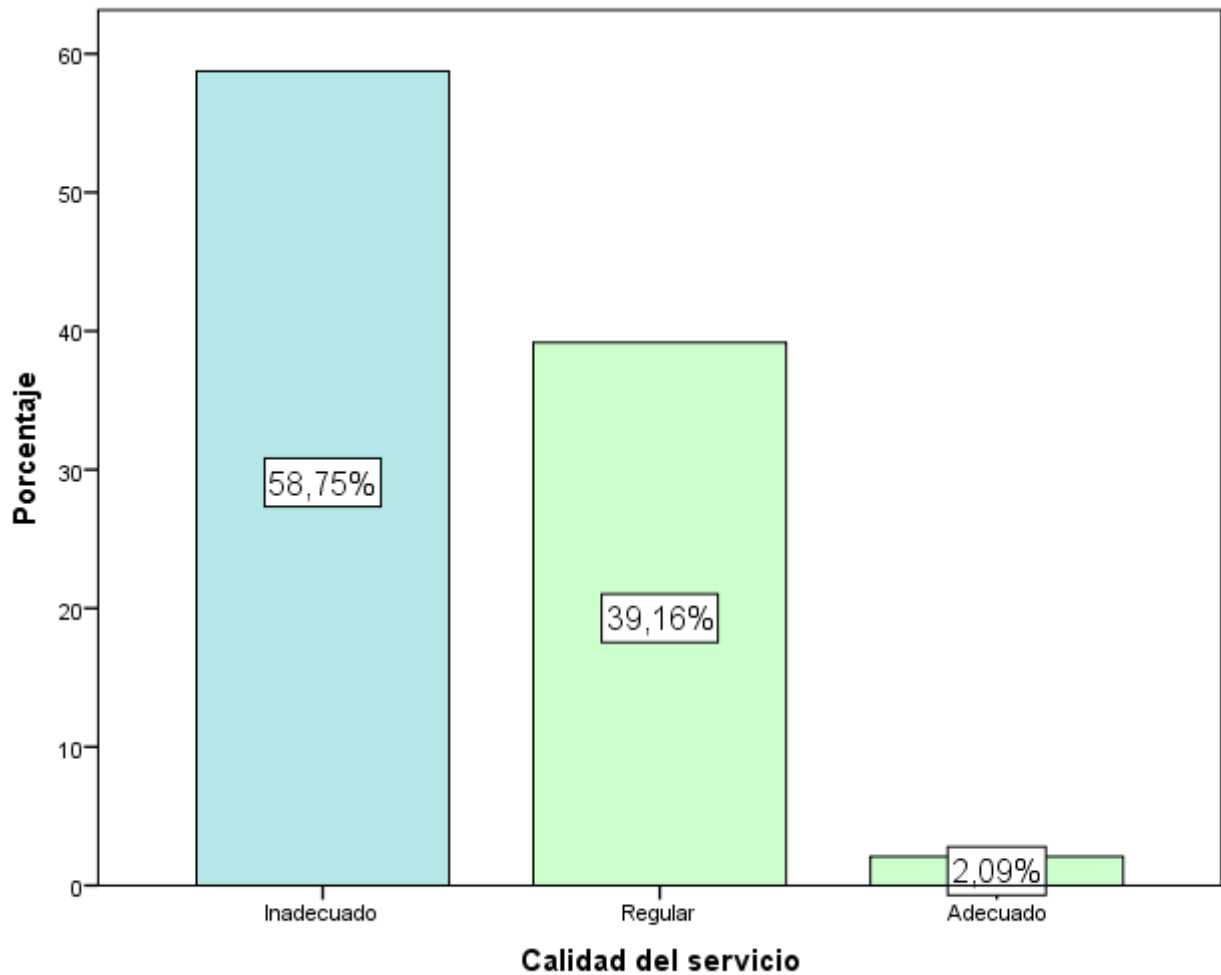
Nivel	Usuario	%
Inadecuado	225	58,7%
Regular	150	39,2%
Adecuado	8	2,1%
Total	383	100,0%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”



**Figura 13**

*Variable dependiente – “Calidad del servicio”*



Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

En la Tabla 24 se presentan los resultados resúmenes para las dimensiones analizadas, de donde se tiene que el aspecto más preocupante guarda relación con la dimensión denominada “Fiabilidad”, seguido de la “Seguridad”, y acabando con los “Elementos tangibles”.

**Tabla 24***Variable dependiente – “Calidad del servicio” (por dimensión)*

	Dimensión	Usuario	%
Fiabilidad	Inadecuado	265	69,2%
	Regular	106	27,7%
	Adecuado	12	3,1%
Seguridad	Inadecuado	254	66,3%
	Regular	125	32,6%
	Adecuado	4	1,0%
Elementos tangibles	Inadecuado	125	32,6%
	Regular	246	64,2%
	Adecuado	12	3,1%
Capacidad de respuesta	Inadecuado	189	49,3%
	Regular	176	46,0%
	Adecuado	18	4,7%
Empatía	Inadecuado	221	57,7%
	Regular	132	34,5%
	Adecuado	30	7,8%

Fuente: Cuestionario “Calidad del servicio”

#### **4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA**

El trabajo de campo se basó en las opiniones o percepciones de los clientes de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., por tanto, se trata de variables cualitativas, y puesto que se busca determinar la influencia, se usó la regresión logística ordinal para contrastar las hipótesis.

#### **4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **4.5.1 Contraste de las hipótesis específicas**

- a) La hipótesis específica n° 01 es “La percepción sobre el balance ambiental influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021”.

Donde el planteamiento de las hipótesis es:

$H_0$ : No existe influencia del “Balance ambiental” en la “Calidad del servicio”

$H_1$ : Existe influencia del “Balance ambiental” en la “Calidad del servicio”

En la Tabla 25 se presentan los resultados del uso de la regresión logística ordinal, donde el chi-cuadrado = 150,036 y  $p = 0,000$ , puesto que “p” es inferior al 5% de significancia, implica que el balance ambiental se relaciona con la calidad del servicio; el coeficiente de Nagelkerke = 0,415, por tanto existe dependencia del 41,5% de la calidad de servicio respecto al balance ambiental; por tanto se rechaza  $H_0$ , es decir la percepción sobre el balance ambiental se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

**Tabla 25**

*Contrastando la hipótesis específica 1*

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	220,314			
Final	70,278	150,036	21	0,000

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,324
Nagelkerke	0,415
McFadden	0,258

Fuente: Ambos cuestionarios

- b) La hipótesis específica n° 02 es “La percepción sobre el balance social influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021”.

Donde el planteamiento de las hipótesis es:

H<sub>0</sub>: No existe influencia del “Balance social” en la “Calidad del servicio”

H<sub>1</sub>: Existe influencia del “Balance social” en la “Calidad del servicio”

En la Tabla 26 se presentan los resultados del uso de la regresión logística ordinal, donde el chi-cuadrado = 283,281 y  $p = 0,000$ , puesto que “p” es inferior al 5% de significancia, implica que el balance social se relaciona con la calidad del servicio; el coeficiente de Nagelkerke = 0,669, por tanto existe dependencia del 66,9% de la calidad de servicio respecto al balance social; por tanto se rechaza H<sub>0</sub>, es decir la percepción sobre el balance social se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

**Tabla 26**

*Contrastando la hipótesis específica 2*

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	283,281			
Final	0,000	283,281	19	0,000

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,523
Nagelkerke	0,669
McFadden	0,486

Fuente: Ambos cuestionarios

c) La hipótesis específica n° 03 es “La percepción sobre el balance económico influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021”.

Donde el planteamiento de las hipótesis es:

H<sub>0</sub>: No existe influencia del “Balance económico” en la “Calidad del servicio”

H<sub>1</sub>: Existe influencia del “Balance económico” en la “Calidad del servicio”

En la Tabla 27 se presentan los resultados del uso de la regresión logística ordinal, donde el chi-cuadrado = 256,647 y  $p = 0,000$ , puesto que “p” es inferior al 5% de significancia, implica que el balance económico se relaciona con la calidad del servicio; el coeficiente de Nagelkerke = 0,625, por tanto existe dependencia del 62,5% de la calidad de servicio respecto al balance económico; por tanto se rechaza H<sub>0</sub>, es decir la percepción sobre el balance económico se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

**Tabla 27***Contrastando la hipótesis específica 3**Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	256,647			
Final	0,000	256,647	19	0,000

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,488
Nagelkerke	0,625
McFadden	0,441

Fuente: Ambos cuestionarios

#### 4.5.2 Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general es “La percepción sobre la responsabilidad social empresarial influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021”.

Donde el planteamiento de las hipótesis es:

H<sub>0</sub>: No existe influencia del “Responsabilidad social empresarial” en la “Calidad del servicio”

H<sub>1</sub>: Existe influencia del “Responsabilidad social empresarial” en la “Calidad del servicio”

En la Tabla 28 se presentan los resultados del uso de la regresión logística ordinal, donde el chi-cuadrado = 333,586 y  $p = 0,000$ , puesto que “p” es inferior al 5% de significancia, implica que la responsabilidad social empresarial se relaciona con la calidad del servicio; el coeficiente de Nagelkerke = 0,744, por tanto existe dependencia del 74,4% de la calidad de servicio respecto a la responsabilidad social empresarial; por tanto se rechaza  $H_0$ , es decir la percepción sobre la responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.

**Tabla 28**

*Contrastando la hipótesis general*

*Información de ajuste de los modelos*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	333,586			
Final	0,000	333,586	47	0,000

*Pseudo R cuadrado*

Cox y Snell	0,581
Nagelkerke	0,744
McFadden	0,573

Fuente: Ambos cuestionarios

En tal sentido, concordante con los resultados descriptivos e inferenciales obtenidos, a continuación, se plantea la siguiente propuesta de implementación de acciones de responsabilidad social empresarial para mejorar la calidad de servicio



que brinda la EPS Tacna S.A., alineada con el cuarto objetivo específico e hipótesis específica de la investigación:

**Directiva N° -2021-EPS TACNA.S.A.**

**“Programa de RSE para la mejora de la calidad de servicio en la EPS Tacna S.A., en escenario de pandemia COVID-19 hacia una nueva normalidad”**

**1.- FINALIDAD:**

Regular el desarrollo del programa de RSE con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en la EPS Tacna S.A., bajo el escenario de la pandemia COVID-19, hacia una nueva normalidad.

**2.- OBJETIVO:**

Establecer los procedimientos a realizarse con la finalidad de implementar el programa de RSE para mejorar la calidad de servicio en la EPS Tacna S.A. estableciendo acciones que promuevan la sostenibilidad del servicio de saneamiento generando valor social, económico y ambiental.

**3.- ALCANCE:**

En el marco del escenario de pandemia por la COVID-19, las disposiciones de la presente directiva son de aplicación para:

- Las unidades de línea de la EPS Tacna S.A., conforme a su ámbito de competencia territorial.

- Las unidades de línea de las entidades públicas que forman parte del directorio de la EPS Tacna S.A., cuyos objetivos se relacionen con los fines de la presente directiva.

#### **4.- SIGLAS Y REFERENCIAS:**

EPS TACNA : Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna

RSE: Responsabilidad social empresarial

COVID-19: Coronavirus SARS-CoV-2

#### **5.- BASE LEGAL:**

- Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Ley N° 24984, Ley de actividad empresarial del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su reglamento y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA, TUO del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo 1280 que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Código de ética de la EPS Tacna S.A.

## **6.- DISPOSICIONES:**

El Programa propuesto considera las siguientes actividades, agrupadas por las dimensiones evaluadas para el análisis de la Responsabilidad Social Empresarial, que permitirían mejorar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio, para este escenario de pandemia COVID-19, generando valor social, económico y ambiental contribuyendo al desarrollo sostenible del país, que son:

### **a) Balance ambiental:**

- Aprobar la política institucional de protección de los recursos naturales y gestión del medio ambiente.
- Realizar talleres para los usuarios sobre el fortalecimiento de capacidades para el manejo correcto de los recursos hídricos en el departamento.
- Realizar talleres para los usuarios sobre el fortalecimiento de capacidades para el ahorro de energía.
- Promover una cultura de reciclaje entre los usuarios.
- Priorizar recursos para la inversión en tecnología de tratamiento y comercialización del agua, que no afecte al medio ambiente.
- Impulsar la rendición de cuentas a los usuarios, respecto a las prácticas ambientales regionales implementadas.

**b) Balance social:**

- Contribuir con opciones de mejora a los principales problemas sociales que afectan a los usuarios, que permita mostrar el compromiso de la entidad con la búsqueda del bienestar de las familias.
- Auspiciar actividades afines a la problemática sanitaria como son las audiencias públicas y actividades educativas que estuviera afectando a los usuarios en condiciones de pobreza y pobreza extrema.
- Fortalecer la política institucional centrada en impulsar el crecimiento profesional de sus trabajadores.
- Impulsar la existencia de un comportamiento ético del personal, donde se priorice el uso adecuado de los recursos públicos y el comportamiento empático respecto a los problemas económicos y salud de los usuarios.

**c) Balance económico:**

- Efectuar la cobranza de tarifas justas por el servicio proporcionado a los usuarios, que reflejen la cobertura y la calidad del servicio, y tomen en cuenta la problemática de familias en casos extremos afectados por la pandemia.
- Priorizar la atención oportuna de las quejas y reclamos de los usuarios, mediante la implementación de herramientas virtuales.
- Priorizar los recursos para la adquisición de tecnología que facilite las condiciones para brindar un servicio administrativo en virtualidad.

- Generar las condiciones para la generación de oportunidades laborales transparentes, donde además de la formación profesional y/o técnica y la experiencia laboral, se considere la condición socioeconómica de la familia.
- Brindar mayores facilidades de pago de los recibos por el servicio de agua potable, principalmente a las familias en condiciones de pobreza monetaria y extrema pobreza, afectadas por la pandemia.

## **7.- ANEXO ÚNICO:**

### **Anexo Único. - Glosario de Términos**

- **Calidad de los servicios de agua potable y alcantarillo:** Las acciones se orientan a asegurar el cumplimiento del Objetivo Principal de la Política Pública, de cerrar brechas en el ámbito urbano para el año 2021.
- **Compromiso con la comunidad, responsabilidad social:** Los trabajadores deben preocuparse por realizar una operación segura, eficiente y responsable, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de trabajadores, contratistas y proveedores, cuando corresponda, siempre que su puesto se lo permita, deberá buscar brindar herramientas que permitan la mejoría del estándar de vida de los habitantes de la comunidad.
- **Compromiso con el medio ambiente:** El trabajador de la empresa ha de comprometerse activa y responsablemente en la conservación del medio ambiente, para lo cual cumplirá las exigencias legales, se comprometerá con los programas medioambientales puestos en marcha pro EPS Tacna

S.A., comunicará a la empresa todo aspecto en que pueda mejorar su manejo y actuará con la máxima diligencia posible en la subsanación de cualquier error que dañe el medio ambiente.

- **Responsabilidad social empresarial:** En el marco de la Responsabilidad compartida para la prestación de los servicios de saneamiento, la EPS se compromete a formular y desarrollar las políticas de responsabilidad social empresarial, con el fin de mejorar las relaciones con los distintos grupos de interés.
- **Sostenibilidad:** Condición que garantiza la inversión en responsabilidad social empresarial para la empresa, sin comprometer la estabilidad económica en el tiempo.
- **Valor Social:** Consiste en el resultado de generar mejoras en la calidad de vida de las personas o sociedad en general, empleando de forma eficiente los recursos disponibles.

#### 4.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos han permitido concluir que existe relación de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; ello se evidencia en el valor de chi-cuadrado = 333,586 ( $p = 0,000$ ), complementado con el coeficiente de Nagelkerke = 0,744; lo cual implica que si desea mejorar la calidad de servicio que perciben los clientes de la entidad, los directivos deben priorizar mejorar su estrategia de responsabilidad social empresarial, sobre todo ahora en épocas de pandemia, donde se requiere que exista una mayor flexibilidad organizacional para dar facilidades de pago sobre el consumo de agua potable en los hogares con mayores problemas económicos.

Dichos resultados difieren de los obtenidos por Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández (2020), quienes concluyen que la responsabilidad social tiene una dependencia muy baja con respecto a la calidad del servicio proporcionada por las empresas analizadas; puesto que se encontró que existe dependencia del 74,4% de la calidad de servicio respecto a la responsabilidad social empresarial que se percibe de la EPS Tacna S.A.

Por el contrario, existe concordancia con los resultados hallados por Tarí y García (2011) quienes concluyen que, de las empresas analizadas, las que tienen un mayor nivel de gestión de la calidad son las que muestran a su vez mayor

sensibilización por determinadas dimensiones de la responsabilidad social; dado que en este trabajo se encontró que la calidad de servicio se encuentra influenciada significativamente por la responsabilidad social empresarial que caracteriza a la entidad.

De forma similar existe concordancia con los resultados hallados León (2021) quien concluye que existe relación positiva y moderada ( $Rho = 0,586$  y  $p = 0,000$ ) entre la responsabilidad social empresarial y la adecuada prestación de servicio de saneamiento en una entidad prestadora de servicio de agua y saneamiento, denotando la importancia de incorporar políticas de responsabilidad social empresarial en la gestión de la empresa alineados a cumplir con brindar un servicio de saneamiento que contribuya al desarrollo sostenible de los usuarios y comunidad en general, adicionalmente considera relevante proponer una directiva para formalizar las prácticas de responsabilidad social empresarial en entidades que brinden servicio público de agua y saneamiento.

Asimismo, concuerda con Calderón y Pacompía (2020) quienes concluyen que existe relación positiva y moderada ( $Rho = 0,480$  y  $p = 0,000$ ) entre la RSE y la calidad de servicio percibida; puesto que se encontró que existe influencia de la responsabilidad social empresarial que percibe el cliente sobre la calidad de servicio, lo cual implica que necesariamente dichas variables se relacionan.



También existe concordancia con el trabajo efectuado por Flores (2015) quien concluye que existe relación directa y elevada ( $r = 0,798$ ) entre la RSU y calidad académica; puesto que se halló que la RSE percibida influye en la calidad de servicio brindada por la EPS Tacna S.A.

Finalmente, existe discrepancia con los resultados del trabajo efectuado por Pastor (2014) quien concluye que el promedio de la satisfacción por los servicios de la EPS es de 72,9 %; mientras que en el presente trabajo se encontró que el 58,7% de los usuarios que se encuentran registrados en la EPS Tacna S.A. perciben como de nivel inadecuado la calidad del servicio de prestación de agua y desagüe que brinda la entidad.

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

La percepción sobre la responsabilidad social empresarial se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 333,586 y  $p = 0,000$ , complementado por el coeficiente de Nagelkerke = 0,744; además el 83,0% de los usuarios perciben como de nivel inadecuado la responsabilidad social empresarial, siendo la dimensión más preocupante el “Balance ambiental”; y el 58,7% percibe de nivel inadecuado la calidad del servicio, siendo la dimensión más preocupante la “Fiabilidad”.

### SEGUNDA

La percepción sobre el balance ambiental se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 150,036 y  $p = 0,000$ , complementado por el coeficiente de Nagelkerke = 0,415.

**TERCERA**

La percepción sobre el balance social se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 283,281 y  $p = 0,000$ , complementado por el coeficiente de Nagelkerke = 0, 669.

**CUARTA**

La percepción sobre el balance económico se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021; dado que se obtuvo un valor de chi-cuadrado = 256,647 y  $p = 0,000$ , complementado por el coeficiente de Nagelkerke = 0, 625.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

A los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. se les sugiere que para mejorar la percepción de los usuarios respecto a la responsabilidad social empresarial, deben priorizar la propuesta e implementación del “Programa de RSE para la mejora de la calidad de servicio en la EPS Tacna S.A., en escenario de pandemia Covid-19”, que debe formalizarse como una política institucional; dichas actividades contribuirán a la mejora de la percepción sobre la calidad del servicio brindada.

### **SEGUNDA**

A los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. se les sugiere que para mejorar la dimensión “Balance ambiental”, deben priorizar la implementación de programas centrados en impulsar en la población el evitar el despilfarro de los recursos hídricos, que contribuyan en la reducción de la contaminación y el trato adecuado de los residuos sólidos, entre otros, que permita contribuir al cambio de actitudes y comportamientos de los ciudadanos en favor del medio ambiente; dichas actividades contribuirán a la mejora de la percepción sobre la calidad del servicio brindada.

### **TERCERA**

A los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. se les sugiere que para mejorar la dimensión “Balance social”, deben priorizar el auspicio de algunas actividades sociales de apoyo a la comunidad, que permita recaudar fondos para atender urgencias familiares afines a temas sanitarios, educativos, entre otros, donde se aproveche a rendir cuentas de los avances de la gestión, del uso de los recursos recaudados y el compromiso asumido con la ciudadanía respecto a atender sus demandas por los servicios de saneamiento; dichas actividades contribuirán a la mejora de la percepción sobre la calidad del servicio brindada.

### **CUARTA**

A los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. se les sugiere que para mejorar la dimensión “Balance económico”, deben priorizar el dar mayores facilidades de pago a los usuarios, puesto que la pandemia Covid-19 ha generado recesión económica, desempleo, otros, que les permita atender sus obligaciones considerando su realidad familiar, además de fortalecer su equipo de trabajo que permita atender rápida y eficientemente a los reclamos de la población por el servicio recibido; dichas actividades contribuirán a la mejora de la percepción sobre la calidad del servicio brindada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento. (2017). *Guía de la responsabilidad social empresarial en el sector de abastecimiento de agua y saneamiento*.  
[https://www.corresponsables.com/download/memorias/AEAS\\_Guia.pdf](https://www.corresponsables.com/download/memorias/AEAS_Guia.pdf)
- Baternan, T. y Snell, S. (2005). *Administración; un nuevo panorama competitivo*. México; McGraw-Hill/Interamericana 4° edición, pp, 150-151.
- Brown, F. (2010). *Los principios de la responsabilidad social empresarial*. *Revista Economía Informa*, núm. 363 marzo-junio; <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/pdfs/363/06flo rbrown.pdf>
- Cajiga, J. F. (2006). *El concepto de responsabilidad empresarial*. México: Centro Mexicano de Filantropía.
- Calderón D. y Pacompía, J. (2021). *Responsabilidad social empresarial y calidad de servicio de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito de la región Tacna*; *Revista Sincretismo* versión online ISSN 2708-5554, Vol 1 n.º 1; <https://revistas.unam.edu.pe/index.php/sincretismo/article/view/39>
- Camejo, A. y Cejas, M. (2009). Responsabilidad Social: Factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Nómadas*, número 21: 127-142.
- Ccalli, E. (8 de junio de 2020). *Haran tamizaje a 80 trabajadores de la EPS*. *Diario Sin Fronteras*. <https://www.diariosinfronteras.pe/2020/06/08/haran-tamizajes-a-80-trabajadores-de-la-eps/>

Coleman, J. (1990). Social Capital in the Creation of Human Capital. *American Journal of Sociology, No. 94*. Washington. D.C.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro Verde; fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de la empresa*. Bruselas COM (2001) p.366.

Defensoría del Pueblo (2020). *Implementación de mecanismos de atención de reclamos vía remota en empresas de saneamiento para reducir la propagación del Covid-19* (Informe especial N° 032-2020-DP). <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/IESP-032-2020-DP-Mecanismos-de-atenci%C3%B3n-no-presencial-en-EPS-.pdf>

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. (2019). *Código de Ética de la EPS Tacna S.A.* [https://www.epstacna.com.pe/web/\\_transpa/planeamiento/PEI\\_2019-2021.pdf](https://www.epstacna.com.pe/web/_transpa/planeamiento/PEI_2019-2021.pdf)

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. (2018). *Plan Estratégico Institucional (PEI) del 2019 al 2021*. [https://www.epstacna.com.pe/web/\\_transpa/planeamiento/PEI\\_2019-2021.pdf](https://www.epstacna.com.pe/web/_transpa/planeamiento/PEI_2019-2021.pdf)

Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*, *Journal of Business Financial Affairs*, 6 (1), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>

Flores, R. (2015). *Gestión de la responsabilidad social universitaria y la calidad académica en las universidades del departamento de Puno año 2013*; tesis

doctoral de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;  
<http://www.repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/303>

Gambo, M. (2016). *Service quality and customer satisfaction among of Business and Managment Studies*, 8(2), 32-49.  
[http://www.sobiad.org/ejournals/journal\\_ijbm/archives/IJBMS2016\\_2/paper20\\_Gambo.pdf](http://www.sobiad.org/ejournals/journal_ijbm/archives/IJBMS2016_2/paper20_Gambo.pdf)

García M. (2012). *Debilidades del empowerment en su aplicación empresarial*.

Garriga, E. y Mele, D. (2004). *Corporate Social Responsibility Theories: Mapping the Territory*. *Journal of Business Ethics*, Vol. 53, pp. 51 – 71.

George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS Una aproximación desde el modelo de Caroll*. Artículo de ScieceDirec.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592308700433>

Gil, F. (11 de noviembre de 2019). *Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de responsabilidad social*. *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/5-empresas-peruanas-aplican-gestiones-responsabilidad-social-258214-noticia/>

Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Guía ISO 26000 Responsabilidad social (18 de julio de 2014) Global STD, pp. 1-2.  
<http://www.globalstd.com/networks/blog/guia-iso-26000-responsabilidad-social>



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- ISO (2010). ISO 26000:2010 - *Guidance on social responsibility*. Recuperado de la página de Internet del organismo: [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=42546](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42546)
- Krudthong, S. (2017). *A measurement of customer satisfaction toward service quality in a small sized hotel; a case of Silom Village Inn, Bangkok, Thailand*. Proceedings of 49<sup>th</sup> LASTEM International Conference, San Francisco, USA, 20<sup>th</sup>-21<sup>st</sup> March 2017, 1-4. [http://www.worldresearchlibrary.org/up\\_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf](http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf)
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.
- León, M. (2021). *Responsabilidad social empresarial y la prestación de servicios de saneamiento en SEDACHIMBOTE, Ancash, 2021*; tesis de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28749>
- Martínez, H. (2005). *El marco ético de la responsabilidad social empresarial* (pp. 2-11). Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, Colección biblioteca del Profesional.

- Molero, G. (2016). La responsabilidad social empresarial en el contexto del capital social *Omnia*, vol. 22, núm. 3, septiembre-diciembre, pp. 46-59; <https://www.redalyc.org/pdf/737/73752819004.pdf>
- Mullerat, R. (2007). *En buena compañía. La responsabilidad social de las empresas*. México: Random House Mondadori
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015*, 12 de agosto de 2015. <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Pastor, O. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú; de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5470/PASTOR\\_PAREDES\\_OSCAR\\_EVALUACION\\_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5470/PASTOR_PAREDES_OSCAR_EVALUACION_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. The Journal of Marketing, 49(4), 41-50. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/200827786\\_SERVQUAL\\_A\\_Multipleitem\\_Scale\\_for\\_Measuring\\_Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Service\\_Quality](https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multipleitem_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality)

- Pérez, C. (2000). *Técnicas de muestre estadístico. Teoría, práctica y aplicaciones informáticas*. 1ra ed. México: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Pérez, C. L. (2008). *Técnicas de análisis multivariante de datos, aplicaciones con SPSS*. En C. P. López, *Introducción a las técnicas de análisis multivariante de datos*. Madrid, España: Pearson educacion S.A.
- Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA San Martín S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*; tesis de maestría en gerencia pública de la Universidad César Vallejo; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28749>
- Pizzorno, A. (2003). *Por qué pagamos la nafta. Por una teoría del capital social. En Trigilia, Carlo (comp.). El capital social. Instrucciones de uso*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Rojas, C; Niebles, W; Pacheco, C y Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Información Tecnológica versión online ISSN 0718-0764, Vol. 31 n° 4; <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Salinas, S. (2011). *Aprueban sistema de indicadores de gestión de las empresas de servicios de saneamiento*. Resolución de Consejo Directivo. N° 10 - 2006- SUNASS-CD.
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (2021). *Ranking de EPS por reclamos, Tercer Trimestre 2021 (julio - setiembre)*;

<https://i2.wp.com/www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/11/reclamos-2.png?ssl=1>

Tarí, J. y García M. (2011). *La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicio*. Revista de Dirección y Administración de Empresas N° 18, pp. 77-93.

[https://www.ehu.es/documents/2069587/2114295/18\\_7.pdf](https://www.ehu.es/documents/2069587/2114295/18_7.pdf)

Villamizar, S. (2015). *Aportes a la responsabilidad social empresarial desde empresas del sector de servicios públicos de agua y saneamiento básico ubicadas en el área metropolitana de Bogotá, D.C.*”. Revista SGNOS – Investigación en sistemas de gestión Vol 7 N° 2, pp. 73-81.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458751006>

Vintimilla, J. (2019). *Análisis de responsabilidad social empresarial en la Empresa Pública Municipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental del Cantón Azogues EMAPAL-EP*; tesis de licenciatura de la Universidad del Azuay;

<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9165/1/14809.pdf>

# APÉNDICE

## APÉNDICE 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Interrogante Principal</p> <p>¿Cuál es la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?</p> <p>Interrogantes Secundaria</p> <p>¿Cuál es la influencia de la percepción sobre el balance ambiental en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la percepción sobre el balance social en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la percepción sobre el balance económico en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?</p> <p>¿Qué modelo de responsabilidad social empresarial proponer que permita mejorar la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021?</p>	<p>1.Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la percepción sobre la responsabilidad social empresarial en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>2.Objetivos Específicos</p> <p>Analizar la influencia de la percepción sobre el balance ambiental en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>Analizar la influencia de la percepción sobre el balance social en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>Analizar la influencia de la percepción sobre el balance económico en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>Desarrollar un modelo de responsabilidad social empresarial que permita mejorar la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p>	<p>1.Hipótesis General</p> <p>La percepción sobre la responsabilidad social empresarial influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>2.Hipótesis Especifica</p> <p>La percepción sobre el balance ambiental influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>La percepción sobre el balance social influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>La percepción sobre el balance económico influye significativamente en la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p> <p>El modelo de responsabilidad social empresarial permitiría mejorar la calidad del servicio de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A., 2021.</p>	<p>Variable Independiente (X)</p> <p>Responsabilidad social empresarial</p> <p>Dimensiones e Indicadores:</p> <p>Balance ambiental (Gestión del medio ambiente, manejo de residuos sólidos)</p> <p>Balance económico (Oportunidades laborales, conciencia crediticia)</p> <p>Balance social (Educación sanitaria, inversión social, apoyo social)</p> <p>Variable Dependiente (Y)</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Dimensiones e Indicadores:</p> <p>Tangibilidad (Aspectos físicos, apariencia del personal)</p> <p>Fiabilidad (Sinceridad, sin errores)</p> <p>Capacidad de respuesta (servicio rápido, oportunidad)</p> <p>Seguridad (conocimiento del servicio, comportamiento confiable)</p> <p>Empatía (atención oportuna, predisposición)</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>El presente trabajo de investigación es básico, método de investigación es cuantitativo y el alcance es explicativo.</p> <p>Diseño de la Investigación</p> <p>Este estudio es de diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Ámbito de Estudio</p> <p>La región Tacna donde brinda el servicio la Empresa Prestadora de Servicio de Agua y Saneamiento</p> <p>Población</p> <p>Está compuesta por 94 000 usuarios registrados en la empresa prestadora de servicios de agua y saneamiento en la región Tacna.</p> <p>Muestra</p> <p>Está conformada por un total de 383 usuarios.</p> <p>Técnicas de Recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos para la recolección de los datos</p> <p>Cuestionario</p>

## APÉNDICE 02: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”

Estimado cliente de la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna (EPS), a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la responsabilidad social empresarial, se le pide que revise cada una de ellas, y opine sobre cómo percibe el comportamiento de la entidad al respecto; para lo cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones:

Nunca / Muy en desacuerdo.

Casi nunca / En desacuerdo.

A veces / indiferente.

Casi siempre / De acuerdo.

Siempre / Muy de acuerdo.

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) Menos de 25 b) Entre 25 y 40 c) Más de 40

Distrito de procedencia: a) Cercado b) Cono Sur c) Alto de la Alianza d) Ciudad Nueva e)

Otros: .....

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
<b>BALANCE AMBIENTAL</b>						
1	La entidad implementa políticas para la protección del medio ambiente.					
2	La entidad desarrolla programas para la reducción de la contaminación.					
3	La entidad se caracteriza por impulsar en la población el evitar el despilfarro de los recursos, principalmente el hídrico.					
4	La entidad implementa programas para difundir el ahorro de energía.					
5	La entidad se caracteriza por impulsar una cultura de reciclaje en la población.					
6	La entidad impulsa la auditoría ambiental de su gestión.					
7	La entidad se caracteriza por comunicar a sus clientes sus prácticas ambientales.					
8	La entidad se caracteriza por invertir en tecnología que cuida el medio ambiente.					
9	La entidad se caracteriza por impulsar en la población el trato adecuado de sus residuos.					
<b>BALANCE SOCIAL</b>						
10	La entidad se caracteriza por contribuir en la solución de los problemas sociales de la región.					
11	La entidad se caracteriza por su compromiso por la búsqueda del bienestar de la población donde efectúa sus operaciones.					
12	La entidad se caracteriza por el auspicio de actividades sociales de apoyo a la comunidad.					
13	La entidad se caracteriza por impulsar la existencia de un trato justo a las personas.					
14	La entidad se caracteriza por impulsar el desarrollo y crecimiento profesional de su personal.					
15	La entidad se caracteriza por comercializar agua considerando los estándares de un servicio responsable.					
16	La entidad se caracteriza por efectuar memorias de gestión y rendición de cuentas a la población.					
17	La entidad se caracteriza por impulsar un comportamiento ético en sus					

	acciones.					
	<b>BALANCE ECONÓMICO</b>					
18	Los beneficios económicos que recibe la entidad por la prestación del servicio, son acordes con la cobertura y calidad del recurso ofertado a la población.					
19	La entidad prioriza invertir en la mejora de la calidad del agua.					
20	La entidad se caracteriza por una atención rápida y eficiente a los reclamos de la población por el servicio recibido.					
21	La entidad invierte en la mejora tecnológica para dar un mejor servicio.					
22	La entidad se caracteriza por brindar un servicio competitivo.					
23	La entidad se caracteriza por impulsar el desarrollo económico local.					
24	La entidad impulsa la generación de oportunidades laborales transparentes.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”

Estimado cliente de la Empresa Prestadora de Servicios de Tacna (EPS), a continuación, se presentan algunas aseveraciones relacionadas con la calidad de servicio, se le pide que revise cada una de ellas, y opine sobre cómo percibe la calidad del servicio que caracteriza a la entidad; para lo cual debe marcar con una **X**, considerando las siguientes opciones:

Nunca / Muy en desacuerdo.

Casi nunca / En desacuerdo.

A veces / indiferente.

Casi siempre / De acuerdo.

Siempre / Muy de acuerdo.

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Edad: a) Menos de 25 b) Entre 25 y 40 c) Más de 40

Distrito de procedencia: a) Cercado b) Cono Sur c) Alto de la Alianza d) Ciudad Nueva


e) Otros: .....

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
<b>FIABILIDAD</b>						
1	La entidad se caracteriza por cumplir con lo que oferta a la población.					
2	Existe un interés sincero de la entidad por enfrentar los problemas y quejas expuestos por la población sobre el servicio otorgado.					
3	El servicio brindado por la entidad es acorde a lo ofertado.					
4	La entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo acordado.					
5	La entidad prioriza la estrategia de no cometer errores con el cumplimiento del servicio acordado.					
<b>SEGURIDAD</b>						
6	La entidad irradia en la población un comportamiento fiable en las actividades efectuadas.					
7	Se siente seguro cuando efectúa cualquier operación con la entidad.					
8	El personal de la entidad se caracteriza por su amabilidad.					
9	El personal conoce sus funciones y demuestra dominio en atender las consultas de la población.					
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
10	La entidad se caracteriza por contar con equipamiento moderno para brindar el servicio.					
11	La entidad cuenta con sus instalaciones atractivas visualmente.					
12	La entidad prioriza que su personal tenga una apariencia pulcra en horario de trabajo.					
13	La entidad usa materiales que son atractivos visualmente para la población.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
14	La entidad comunica oportunamente el cronograma de sus actividades a la población, como cobros, cortes, otros.					
15	La entidad se caracteriza por brindar un servicio rápido.					
16	El personal de la entidad se caracteriza por su constante predisposición a apoyar al cliente.					
17	El personal de la entidad siempre demuestra su predisposición en atender a la población.					
<b>EMPATÍA</b>						
18	La atención individualizada al cliente caracteriza a la entidad.					
19	Considera que son adecuados los horarios de trabajo de la entidad.					

20	El trato del personal se caracteriza por tratar a los clientes como lo más importante para la entidad.					
21	La entidad se caracteriza por su preocupación sincera por cada uno de sus clientes.					
22	El atender las necesidades de los clientes es prioridad para la entidad.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### APÉNDICE 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN N.º - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02


#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mendoza Salas, Ricardo Leonidas  
 1.2. Grado Académico: Doctor  
 1.3. Profesión: Licenciado en Administración  
 1.4. Institución donde labora: UNSTA  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente de posgrado  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
Responsabilidad Social Empresarial  
 1.7. Autor del instrumento: Penny's Giovanni Calderón Paniagua  
 1.8. Programa de postgrado: Doctorado en Administración

##### II. VALIDACIÓN


INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				


	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN N° - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 29
- 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 20/5/21

  
Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02


## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mendoza Salas, Ricardo Leonidas
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora: UNIBG
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente de Posgrado
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
Calidad del Servicio
- 1.7. Autor del instrumento: Dennys Geovanni Calderón Panisagua
- 1.8. Programa de postgrado: Doctorado en Administración

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>29</b>				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN


3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna, 20/5/21

  
Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN N° - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02


## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pérez Alanani, Rufus Housa
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Ing. Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Gobierno Regional de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Sus. Secante de Planeamiento y A.T.
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
Responsabilidad Social Empresarial
- 1.7. Autor del instrumento: Dennys S. Calderón Paniagua
- 1.8. Programa de postgrado: Doctor en Administración

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					3	20
SUMATORIA TOTAL		28				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	<b>Codificación</b> CEIN N° - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

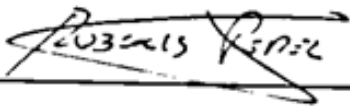
### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 28


3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tacna, 18/5/21

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN IVE - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02


## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Pérez Umanzi, Rubén Houston
- 1.2. Grado Académico: Doctor
- 1.3. Profesión: Ing. Comercial
- 1.4. Institución donde labora: Asociación Regional de Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Sus Eserente de Planeamiento y A.T.
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
Calidad del Servicio
- 1.7. Autor del instrumento: Dennys E. Calderón Paniagua
- 1.8. Programa de postgrado: Doctor en Administración

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					3	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>23</b>				

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>			
<b>Codificación</b> CEIN Ivs - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02	

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

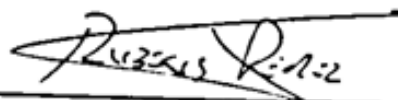
3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_


NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tacna, 19/5/21



Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> <b>Escuela de Posgrado</b> <b>Centro de Investigación</b> <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN


### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): .....VELASQUEZ RODRIGUEZ NORMA CONSTANZA....
- 1.2. Grado Académico.....DOCTORADO EN ECONOMÍA.....
- 1.3. Profesión: .....ECONOMISTA.....
- 1.4. Institución donde labora: .....UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE.....
- 1.5. Cargo que desempeña.....DIRECTORA DE FORMACIÓN CONTINUA.....
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
 ..... CUESTIONARIO "RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL"
- .....
- 1.7. Autor del instrumento: ..... DENNYS GEOVANNI CALDERÓN PANIAGUA.....
- 1.8 Programa de postgrado:.....DOCTORADO EN ECONOMÍA.....

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					5
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					5
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				4	
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		<b>28</b>				



	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Postgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02


## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): .....VELASQUEZ RODRIGUEZ NORMA CONSTANZA....
- 1.2. Grado Académico.....DOCTORADO EN ECONOMÍA.....
- 1.3 Profesión: .....ECONOMISTA.....
- 1.4. Institución donde labora: .....UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE.....
- 1.5. Cargo que desempeña.....DIRECTORA DE FORMACIÓN CONTINUA.....
- 1.6 Denominación del Instrumento:  
..... CUESTIONARIO "CALIDAD DE SERVICIO"  
.....
- 1.7. Autor del instrumento: ..... DENNYS GEOVANNI CALDERÓN PANIAGUA.....
- 1.8 Programa de postgrado:.....DOCTORADO EN ECONOMÍA.....

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					5
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					5
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					5
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				4	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		28				

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b>  <b>Escuela de Posgrado</b>  <b>Centro de Investigación</b>  <b>Formato de Validación por expertos</b></p>		
<b>Codificación</b> CEIN fve - 001	<b>Versión</b> 00	<b>Vigencia</b> 2015	<b>Páginas</b> 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.4. Valoración total cuantitativa: 28

3.5. Opinión: FAVORABLE x DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.6. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Tacna, 07 de junio de 2021



\_\_\_\_\_  
 Firma

## APÉNDICE 04: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

### VARIABLE “RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>				
	Alfa de Cronbach	N de elementos		
	0,933	24		
<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad implementa políticas para la protección del medio ambiente.	40,98	125,666	0,266	0,935
La entidad desarrolla programas para la reducción de la contaminación.	41,00	129,282	0,051	0,938
La entidad se caracteriza por impulsar en la población el evitar el despilfarro de los recursos, principalmente el hídrico.	40,60	117,836	0,669	0,929
La entidad implementa programas para difundir el ahorro de energía.	40,80	122,831	0,460	0,933
La entidad se caracteriza por impulsar una cultura de reciclaje en la población.	40,55	121,844	0,510	0,932
La entidad impulsa la auditoría ambiental de su gestión.	40,85	121,926	0,477	0,932
La entidad se caracteriza por comunicar a sus clientes sus prácticas ambientales.	40,80	119,241	0,603	0,930

La entidad se caracteriza por invertir en tecnología que cuida el medio ambiente.	40,95	115,792	0,792	0,927
La entidad se caracteriza por impulsar en la población el trato adecuado de sus residuos.	40,78	116,948	0,666	0,929
La entidad se caracteriza por contribuir en la solución de los problemas sociales de la región.	40,83	116,917	0,731	0,928
La entidad se caracteriza por su compromiso por la búsqueda del bienestar de la población donde efectúa sus operaciones.	40,88	125,035	0,341	0,934
La entidad se caracteriza por el auspicio de actividades sociales de apoyo a la comunidad.	41,03	121,153	0,608	0,930
La entidad se caracteriza por impulsar la existencia de un trato justo a las personas.	40,85	123,464	0,490	0,932
La entidad se caracteriza por impulsar el desarrollo y crecimiento profesional de su personal.	40,85	121,464	0,532	0,932
La entidad se caracteriza por comercializar agua considerando los estándares de un servicio responsable.	40,65	117,413	0,757	0,928
La entidad se caracteriza por efectuar memorias de gestión y rendición de cuentas a la población.	40,90	119,374	0,650	0,930
La entidad se caracteriza por impulsar un comportamiento ético en sus acciones.	40,88	118,574	0,676	0,929
Los beneficios económicos que recibe la entidad por la prestación del servicio, son acordes con la cobertura y calidad del recurso ofertado a la población.	40,58	116,456	0,801	0,927



La entidad prioriza invertir en la mejora de la calidad del agua.	40,83	122,097	0,499	0,932
La entidad se caracteriza por una atención rápida y eficiente a los reclamos de la población por el servicio recibido.	41,03	116,897	0,779	0,928
La entidad invierte en la mejora tecnológica para dar un mejor servicio.	41,00	118,154	0,739	0,928
La entidad se caracteriza por brindar un servicio competitivo.	40,88	118,420	0,628	0,930
La entidad se caracteriza por impulsar el desarrollo económico local.	40,95	120,767	0,580	0,931
La entidad impulsa la generación de oportunidades laborales transparentes.	40,98	119,410	0,700	0,929

---

### VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,934	22

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La entidad se caracteriza por cumplir con lo que oferta a la población.	49,73	112,307	0,790	0,929
Existe un interés sincero de la entidad por enfrentar los problemas y quejas expuestos por la población sobre el servicio otorgado.	49,83	111,122	0,683	0,930
El servicio brindado por la entidad es acorde a lo ofertado.	49,80	113,959	0,506	0,932
La entidad cumple con brindar el servicio en el tiempo acordado.	49,68	110,430	0,593	0,931
La entidad prioriza la estrategia de no cometer errores con el cumplimiento del servicio acordado.	49,60	112,349	0,527	0,932
La entidad irradia en la población un comportamiento fiable en las actividades efectuadas.	49,68	109,969	0,818	0,928
Se siente seguro cuando efectúa cualquier operación con la entidad.	49,58	110,866	0,635	0,930
El personal de la entidad se caracteriza por su amabilidad.	49,83	113,892	0,472	0,933
El personal conoce sus funciones y demuestra dominio en atender las consultas de la población.	49,45	110,049	0,685	0,930

La entidad se caracteriza por contar con equipamiento moderno para brindar el servicio.	49,18	114,610	0,445	0,933
La entidad cuenta con sus instalaciones atractivas visualmente.	49,15	111,977	0,699	0,930
La entidad prioriza que su personal tenga una apariencia pulcra en horario de trabajo.	49,00	116,154	0,336	0,935
La entidad usa materiales que son atractivos visualmente para la población.	49,08	116,481	0,454	0,933
La entidad comunica oportunamente el cronograma de sus actividades a la población, como cobros, cortes, otros.	48,33	118,328	0,330	0,935
La entidad se caracteriza por brindar un servicio rápido.	49,55	112,562	0,610	0,931
El personal de la entidad se caracteriza por su constante predisposición a apoyar al cliente.	49,45	106,767	0,742	0,928
El personal de la entidad siempre demuestra su predisposición en atender a la población.	49,55	106,869	0,732	0,929
La atención individualizada al cliente caracteriza a la entidad.	49,53	109,692	0,596	0,931
Considera que son adecuados los horarios de trabajo de la entidad.	49,30	109,549	0,674	0,930
El trato del personal se caracteriza por tratar a los clientes como lo más importante para la entidad.	49,55	110,818	0,605	0,931
La entidad se caracteriza por su preocupación sincera por cada uno de sus clientes.	49,65	110,387	0,695	0,929
El atender las necesidades de los clientes es prioridad para la entidad.	49,35	108,438	0,713	0,929

---

**APÉNDICE 05: VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR EL MÉTODO DE  
DISTANCIA DE PUNTOS MÚLTIPLES (DPP)**

El método de DPP mide la adecuación de los instrumentos para medir la variable de interés, en relación a la valorización de juicio de expertos.

**PRIMERO: Variable “Responsabilidad Social Empresarial”**

1.- A continuación, se muestra la valoración de los expertos y los promedios por cada ítem.

ÍTEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO
1	5	5	5	5
2	5	4	5	4,67
3	4	4	5	4,33
4	5	5	4	4,67
5	5	5	4	4,67
6	5	5	5	5

2.- Seguidamente se procede a calcular la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X_1 - Y_1)^2 + (X_2 - Y_2)^2 + \dots + (X_n - Y_n)^2}$$

De donde:

Xi: Valor máximo en la escala para ítem i.

Yi: El promedio del ítem i.

$$DPP = \sqrt{(5 - 5)^2 + (5 - 4,67)^2 + \dots + (5 - 5)^2} = 0.882$$

3.- Ahora se procede a determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), mediante la siguiente ecuación:

$$D_{max} = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_i - 1)^2}$$

De donde:

Xi: Valor máximo en la escala concedido para el ítem i.

1: Valor mínimo de la escala para cada ítem.

$$D_{max} = \sqrt{(5 - 1)^2 + (5 - 1)^2 + \dots + (5 - 1)^2} = 9.798$$

4.- Con los valores obtenidos se procede a construir una nueva escala valorativa, como se muestra a continuación:

Nueva escala	Intervalo	Significado
0,000 – 1,960	A	Adecuación total
1,960 – 3,919	B	Adecuación en gran medida
3,919 – 5,879	C	Adecuación promedio
5,879 – 7,838	D	Adecuación escasa
7,838 – 9,798	E	Inadecuación

5.- El valor hallado de DPP fue de 0,882; el cual se encuentra en la zona A, lo que significa que existe una “Adecuación total” del instrumento y es factible de ser aplicado.

*Nota: El punto DPP debe caer en las zonas A o B, en caso contrario, se requiere una reestructuración y/o modificación, luego de las cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.*

**SEGUNDO: Variable “Calidad de servicio”**

1.- A continuación, se muestra la valoración de los expertos y los promedios por cada ítem.

ÍTEM	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	PROMEDIO
1	4	4	5	4,33
2	5	4	5	4,67
3	5	5	5	5
4	5	5	4	4,67
5	5	5	5	5
6	5	5	4	4,67

2.- Seguidamente se procede a calcular la distancia de puntos múltiples (DPP), mediante la siguiente ecuación:

$$DPP = \sqrt{(X_1 - Y_1)^2 + (X_2 - Y_2)^2 + \dots + (X_n - Y_n)^2}$$

De donde:

Xi: Valor máximo en la escala para ítem i.

Yi: El promedio del ítem i.

$$DPP = \sqrt{(5 - 4,33)^2 + (5 - 4,67)^2 + \dots + (5 - 4,67)^2} = 0.882$$

3.- Ahora se procede a determinar la distancia máxima (Dmax) del valor obtenido respecto al punto de referencia cero (0), mediante la siguiente ecuación:

$$Dmax = \sqrt{(X_1 - 1)^2 + (X_2 - 1)^2 + \dots + (X_i - 1)^2}$$

De donde:

Xi: Valor máximo en la escala concedido para el ítem i.

1: Valor mínimo de la escala para cada ítem.

$$D_{max} = \sqrt{(5-1)^2 + (5-1)^2 + \dots + (5-1)^2} = 9.798$$

4.- Con los valores obtenidos se procede a construir una nueva escala valorativa, como se muestra a continuación:

<b>Nueva escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Significado</b>
0,000 – 1,960	A	Adecuación total
1,960 – 3,919	B	Adecuación en gran medida
3,919 – 5,879	C	Adecuación promedio
5,879 – 7,838	D	Adecuación escasa
7,838 – 9,798	E	Inadecuación

5.- El valor hallado de DPP fue de 0,882; el cual se encuentra en la zona A, lo que significa que existe una “Adecuación total” del instrumento y es factible de ser aplicado.

*Nota: El punto DPP debe caer en las zonas A o B, en caso contrario, se requiere una reestructuración y/o modificación, luego de las cuales se somete nuevamente a juicio de expertos.*

**APÉNDICE 06: CANTIDAD DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA  
POTABLE A DICIEMBRE DE 2020**



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

Tacna, 30 JUN 2021

**CARTA N° 110 -2021-300-800-EPS TACNA S.A.**

Señor:  
**DENNYS GEOVANNI CALDERÓN PANIAGUA**  
Calle Perú N° 1056 Urb. Los Cipreces  
Tacna.-

**ASUNTO : RESPUESTA A REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE CANTIDAD DE  
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE AL AÑO 2020**


**REFERENCIA : HOJA DE TRÁMITE N° 011600-270  
SOLICITUD S/N**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo cordialmente y comunicarle que, en atención al documento de la referencia, se le remite adjunto a la presente información sobre el número de Conexiones de Agua Potable registradas a la facturación de diciembre del año 2020 diferenciada de acuerdo a localidad de Tacna, Pachía y Locumba.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
ING. EDWIN RENE ROJAS MACHACA  
GERENTE GENERAL  
EPS TACNA S.A.



**Adjunto:**  
- Cuadro de conexiones (01 folio)

EPS TACNA S.A.  
cc. Div. Catastro/ Archivo -  
Av. Dos de Mayo N° 372 - Tacna  
Telf: (052) 583448 - Fax (052) 583453  
Mail: eps\_informee@epstacna.com.pe

[www.epstacna.com.pe](http://www.epstacna.com.pe)





**CONEXIONES A LA FACTURACION DE DICIEMBRE 2020****LOCALIDAD DE TACNA**

TARIFA	A/D	AGUA	DESAGUE	TOTAL
DOMESTICA	53946	822	508	55276
COMEST. CON BENEFICIO	32480	45	0	32525
COMERCIAL	7811	386	65	8262
INDUSTRIAL	1040	32	6	1078
ESTATAL	667	265	63	995
SOCIAL	89	266	1	356

**LOCALIDAD DE PACHIA**

TARIFA	A/D	AGUA	DESAGUE	TOTAL
DOMESTICA	415	94	0	509
COMERCIAL	7	4	0	11
INDUSTRIAL	4	0	0	4
ESTATAL	13	3	0	16
SOCIAL	3	3	0	6

**LOCALIDAD DE LOCUMBA**

TARIFA	A/D	AGUA	DESAGUE	TOTAL
DOMESTICA	382	29	0	411
COMERCIAL	29	2	0	31
ESTATAL	37	1	0	38
SOCIAL	5	2	0	7

