



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización  
prestadora de servicios de saneamiento del norte

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Guerrero Rinza, Ana Eloisa ([orcid.org/0000-0002-1057-1494](https://orcid.org/0000-0002-1057-1494))

**ASESORES:**

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco ([orcid.org/0000-0002-1495-4556](https://orcid.org/0000-0002-1495-4556))

Dra. Briceño Hernandez, Roxita Nohely ([orcid.org/0000-0002-0837-5697](https://orcid.org/0000-0002-0837-5697))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado siempre las fuerzas necesarias para no desistir y poder cumplir esta meta.

A mis amados padres y a mi querido hermano Jesús, quienes son las personas más importantes en mi vida, y que en conjunto siempre me han acompañado en cada paso que doy, en búsqueda de mi superación profesional y personal. Los amo.

**Ana Eloisa.**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por todo su apoyo moral, palabras de motivación y orgullo, que siempre me dan aliento a seguir.

A mis compañeros de trabajo, quienes estuvieron dispuestos a brindarme su apoyo técnico, para el desarrollo de esta investigación.

A mis compañeras de la maestría, quienes siempre estuvieron ahí para brindarme su apoyo y compartir conocimientos.

**La autora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA .....	33
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Unidad de análisis de la población.....	17
<b>Tabla 2</b> Correlación entre la PP y la CS.....	21
<b>Tabla 3</b> Niveles de las dimensiones de la variable PP .....	22
<b>Tabla 4</b> Niveles de las dimensiones de la variable CS.....	23
<b>Tabla 5</b> Relación entre dimensiones de la PP en la CS .....	24

## RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la programación presupuestal y la calidad del servicio en una Organización Prestadora de Servicios de Saneamiento del Norte. Se utilizó la metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental-transversal, comprendió a una muestra de 41 trabajadores de distintas áreas relacionadas directamente con las variables en estudio; así también, se aplicó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario de la Programación Presupuestal y la Calidad del Servicio; para los resultados se consideró trabajar con la correlación de Spearman. En donde se halló que existe una relación positiva entre ambas variables, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.386, con un Sig. de 0.013. Concluyendo así que, si bien el coeficiente de correlación no es tan alto, la significancia obtenida lo hace relevante e importante esta relación, finalmente se planteó una propuesta para contribuir y afianzar la relación entre ambas variables.

**Palabras clave:** Programación presupuestal, calidad de servicio, servicio de saneamiento, agua potable, alcantarillado.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between budget programming and service quality in a Northern Sanitation Service Provider Organization. A basic methodology was used, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental-transversal design, comprising a sample of 41 workers from different areas directly related to the variables under study; also, the survey technique was applied, and as an instrument the questionnaire of Budget Programming and Quality of Service; for the results it was considered to work with Spearman's correlation. It was found that there is a positive relationship between both variables, obtaining a Spearman's Rho coefficient of 0.386, with a Sig. of 0.013. Thus concluding that, although the correlation coefficient is not so high, the significance obtained makes this relationship relevant and important, finally a proposal was made to contribute and strengthen the relationship between both variables.

**Keywords:** Budget programming, quality of service, sanitation, drinking water, sewerage.

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) reconoce al agua y al saneamiento como un derecho humano fundamental (Bain et al., 2020), por ello en el 2015 se plantearon objetivos como parte de la Agenda de Desarrollo Mundial al 2030, siendo uno de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el ODS 6, el cual tiene por finalidad garantizar la sostenibilidad y calidad eficiente y eficaz del agua y saneamiento, sin embargo, a pesar de los avances que se ha tenido para optimizar la calidad de los servicios, el 40% de la población mundial con tendencia a aumentar, se siguen enfrentando a múltiples dificultades para el acceso de calidad de los mismos, siendo uno de los principales obstáculos, la poca inversión en el sector (Moran, 2023). Tal es el caso de África subsahariana, que entre las regiones, es el más bajo de las ODS, pues solo el 56% de su población tiene acceso al agua potable (AP), y el aumento de este indicador significa el aumento de conexiones, lo que resulta difícil para los proveedores del servicio ya que generarían una significativa alza de tarifas (Zuin & Nicholson, 2021).

Además, en la ciudad de Lahore (Pakistan) vienen existiendo grandes limitaciones para el suministro del servicio de (AP), debido al rápido aumento de demanda poblacional, el mismo que se espera que para el 2050 crezca un 66%, así también otro de los factores de estas limitaciones, es el climático, que conlleva a la población a hacer uso del agua potable de manera más continua, produciéndose así un problema social, ya que actualmente la ciudad no está diseñada para aumentar el suministro de AP y asegurar la calidad de la misma a toda la población, ni el crecimiento de ella (Hasan et al., 2021). También, se puede ver que en Chile las empresas públicas que brindan el servicio de AP priorizan la reducción de costos operativos antes que brindar un servicio óptimo y de calidad, generando un descontento social importante (Maziotis et al., 2023).

Asimismo, en los datos que contiene el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se precisa que para el 2020, América Latina y el Caribe presentaron importantes brechas del 24.60% y 65.90%, de la población total, las que no contaron con acceso de AP y alcantarillado (AC), respectivamente, además se menciona que estos servicios básicos deben tener un alto nivel de

eficiencia y calidad, y a su vez deben estar relacionados con los costos operativos en el que incurre brindar acceso a estos servicios, así como el costo beneficio que traería esta inversión a la economía (Caribe, 2023).

Por otro lado, en Perú, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), dentro de sus objetivos estratégicos en el año 2023, considera incrementar la accesibilidad al servicio de agua y alcantarillado (SAyA), tanto a nivel rural como urbana, por lo que para el logro del mismo, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) aprobó el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2023 del MVCS, por la suma de S/ 3,936,508,542.00, monto que representa un incremento del 12.30% con relación a su PIA 2022, con el propósito de lograr el objetivo señalado (MEF, 2022).

También la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), ente regulador y supervisor de las organizaciones prestadoras de servicios de saneamiento (OPSS), en el 2022 realizó un *Benchmarking* regulatorio de todas las OPSS (Organizaciones Grande 1, Grande 2, Mediana y Pequeña) del país, dentro del cual se analizaron diversos índices, dentro del cual se encuentra la Calidad de los Servicios (CS), la misma que para su evaluación y medición consideran cuatro indicadores, tales como la continuidad, presión, densidad de roturas y densidad de atoros, en donde para el 2021 se obtuvo un nivel de cumplimiento promedio a nivel nacional del 51.01% (SUNASS, 2022).

En este mismo *Bechmarking*, se identificó a la OPSS de Lambayeque, la misma que se encuentra dentro del tipo de Organizaciones Grande 1, en donde en comparación a las otras cuatro organizaciones del mismo tipo, esta se encuentra en la última posición en cuanto al nivel de CS, teniendo como resultado 21.47%, (SUNASS, 2022). Tal es así que la OPSS de Lambayeque, al II trimestre del 2023 reporta bajos niveles de cumplimiento de sus indicadores que miden la CS, llegando a obtener solo el 23.99% y 68.71%, en cuanto a la densidad de atoros y roturas, respectivamente, mientras que para la continuidad y la presión se reporta un nivel de cumplimiento del 95.86% y 91.43%, respectivamente, y si bien estos dos últimos tienen un alto nivel de cumplimiento, las metas establecidas con la cuales son evaluadas se encuentran por debajo del límite inferior que estipula SUNASS (Plan Operativo Institucional EPSEL S.A., 2023).

También en el presupuesto que maneja la OPSS para las actividades ligadas directamente con la CS, ascienden al 4,44% de su PIA 2023 (S/ 100,625,295.00), precisando el bajo nivel de asignación de recursos que está designando esta OPSS a los indicadores que permitirían brindar un servicio de calidad (PIA, 2023; Plan Operativo EPSEL S.A., 2023).

Es necesario detallar que la OPSS de Lambayeque, mediante Resolución Ministerial N° 262-2017-VIVIENDA, de fecha 10 de julio del 2017, entra al Régimen de Apoyo Transitorio (RAT), debido a la situación de insolvencia económica en la que se encontraba; este régimen está dirigido por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), afectando principalmente en su autonomía administrativa de esta OPSS, por lo que todas las acciones que requieran de aprobación, tal como la programación presupuestal de la institución, así como el planteamiento de metas de indicadores, es aprobada por el OTASS, siendo así una administración con mayor burocracia (Memoria Anual, EPSEL S.A., 2022).

Por ello, se expuso la siguiente pregunta: ¿Qué relación hay entre la PP y la CS en una OPSS del norte?

Esta investigación se justifica teóricamente debido a que ofrecerá información relevante acerca de las definiciones y características principales de las variables en mención y su relevancia que tiene para ofrecer un servicio de saneamiento de calidad, así también se justifica metodológicamente, puesto que la información de los métodos, técnicas y herramientas utilizadas para la obtención de datos de esta investigación serán de referencia para próximos estudios similares que se realicen, y finalmente se justifica socialmente debido a que con la información que se obtenga respecto a la relación entre las variables mencionadas, permitirá identificar a la OPSS aspectos que se puedan mejorar dentro de la PP para un mejor servicio.

En tanto, el principal objetivo es determinar la relación entre la PP y la CS en una OPSS del norte, mientras que los objetivos específicos son los siguientes: 1) Identificar el nivel del PP, 2) Identificar el nivel de la CS y 3) Analizar la relación de las dimensiones de la PP en la CS. Finalmente, como hipótesis general se tiene que existe relación entre la PP y la CS en una OPSS del norte.

## II. MARCO TEÓRICO

Reyes & Veliz (2021) buscaron la relación entre la calidad del servicio (CS) y la satisfacción del usuario (SU) en una OPSS de Ecuador, la metodología utilizada fue descriptiva, no experimental de enfoque cuantitativa, con una población de 606 usuarios y una muestra de 236 usuarios, la cual tuvo como resultado que la relación es significativa positiva entre ambas variables, por lo que concluyeron que los factores de la CS y SU, tales como la buena actitud, respuesta inmediata, trato personalizado, satisfacción del tiempo de espera y respuesta a los reclamos, son factores importantes al momento de medir la CS y la SU.

De la misma manera, Castano-Isaza et al. (2021) buscaron identificar los factores que incurren en la prestación del Servicio de Saneamiento (SS) en Manizales-Colombia, la metodología utilizada fue descriptivo e interpretativo, con un enfoque cuantitativo, obteniendo como resultado la identificación de 147 factores relacionados a la sostenibilidad del SS, mostrando mayor incidencia en el factor social, concluyendo que este servicio, no solo incide en la infraestructura, sino en temas sociales y los costos en los que se incurriría el mejoramiento de los SS.

También, Hasan et al. (2021) midieron la disposición de los hogares a pagar, por un mejor servicio de potabilidad y confianza del suministro (calidad) de AP en Lahore, Pakistan, la metodología que usaron fue de enfoque cuantitativa, teniendo como resultado que, los hogares que aceptarían la alza de costos supera en un 20% a los que no están de acuerdo, concluyendo así que los hogares que están de acuerdo con el alza de costos son los que consideran a la continuidad y calidad de suministro de AP importante, mientras que el grupo en desacuerdo consideran irrelevante estos indicadores y prefieren seguir con el servicio que reciben.

Por otro lado, Cruz Zúñiga et al. (2020) evaluaron la percepción de la CS que tienen los usuarios de cuatro distritos de la provincia de Cartago- Costa Rica, la metodología usada tuvo un enfoque cuantitativo, cuyos resultados fueron que, principalmente la población percibe problemas con respecto a la continuidad del servicio, así como las propiedades que contiene el agua, por lo que concluyeron que la percepción de los usuarios complementa e influye en los indicadores de

calidad del servicio, representando información importante para la mejora los servicios.

También Benito et al. (2019) analizaron la eficiencia del suministro de agua potable- (SAP) que brindan los municipios pequeños de España, cuya metodología que utilizaron fue de enfoque cuantitativa, obteniendo como resultados que la densidad de la población es un factor importante para medir el nivel de eficiencia del servicio de agua potable, también se obtuvo un efecto negativo con respecto a los ingresos de la población sobre la eficiencia del SAP, de la misma manera la relación entre la ideología política y el nivel de eficiencia del SAP no muestran un efecto significativo, sin embargo la fuerza política influye de manera directa con la eficiencia del SAP, por lo que concluyeron que contrariamente a lo esperado, el nivel de eficiencia del SAP mejora cuando es gestionado por los gobiernos locales.

Por otro lado, Cruz (2023) identificó la relación entre la ejecución presupuestaria y la calidad de gasto público del Centro de Formación en Turismo- CENFOTUR, cuya metodología utilizada fue aplicada a nivel correlacional, de diseño descriptivo con un enfoque cuantitativo, teniendo como resultado a nivel de significancia bilateral de  $P=0.000$ , menor que 0.05, con una correlación de 0.864, concluyendo así que existe correlación entre las variables y que a mayor sea la ejecución presupuestal, mayor serpa a calidad del gasto público.

También Del Castillo (2021) halló la relación entre la fase de la ejecución presupuestal con el SC en la EPS de Moyobamba, la metodología utilizada fue descriptivo correlacional no experimental, con un enfoque cuantitativo, cuya población fue de 34 trabajadores de la EPS, teniendo como resultado un valor de Pearson= 0.702, y con un coeficiente de determinación del 49.28%, con respecto a la relación de las variables, concluyó que la ejecución presupuestal y el SC se encuentran significativamente relacionadas entre sí.

De la misma forma, Atarama (2021) halló la relación entre la gestión presupuestal y el proceso de ejecución del gasto en la EPS de Piura, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativa, de tipo básica, donde se tuvo como resultado un  $Rho=0.8700$ , y el Sig.  $P=0.000$ , menor al nivel de significancia  $p<0.05$ , por lo que se concluyó que existe una correlación altamente significativa.

De la misma manera, Breña (2018) tuvo como objetivo analizar la vinculación que existe entre el Control de Calidad del Agua Potable- CCAP y la Satisfacción del Cliente- SC en Salas Guadalupe- Ica, la metodología utilizada fue descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, tuvo una muestra es de 80 clientes, teniendo como resultado que la significancia bilateral alcanzada fue de 0.01 con un coeficiente de conexión de 0.751, concluyendo así que se tiene una relación directa y relevante entre ambas variables.

En ese sentido, para entender los fundamentos de esta investigación, es necesario estudiar las teorías de las variables, por lo que para la variable PP, se tiene la Teoría del Presupuesto Basado en Desempeño, la cual habla de mejorar e incrementar la eficiencia y transparencia de objetivos y políticas públicas a través de la información de los resultados y desempeños obtenidos de las actividades o programas en las decisiones del proceso presupuestal (Carrillo et al., 2021). Es decir, que con el uso de información del desempeño obtenido en todo el ciclo presupuestal se logrará relacionar positivamente el costo-eficiencia en cuanto a las decisiones de gasto, siendo esta información pieza indispensable para la asignación, modificación y evaluación del presupuesto; sin embargo es importante señalar que, si bien, para el tema de finanzas públicas es necesario e imprescindible tomar en cuenta la parte lógica del proceso, se espera que con la información obtenida del desempeño de las actividades también se tome en cuenta y se creen criterios para el proceso de programación, ejecución y evaluación presupuestal (Marcel et al., 2014).

Además, se tiene la Teoría del Incrementalismo Presupuestario, propuesta dada por Aaron Wildavsky en 1989, en ella se indica que para la elaboración del presupuesto se toma de modelo o patrón el presupuesto del año anterior, para tenerlo como referencia para la elaboración del presupuesto actual, ya que se indica que en la mayoría de ocasiones los cambios anualmente son específicos, y no tan notorios (León Ledesma et al., 2010). Para Wildavsky es una pérdida de tiempo empezar desde cero a la hora de plantear el presupuesto, teniendo en cuenta la carga de cálculos lógicos y matemáticos que se tiene que realizar para el planteamiento del mismo; finalmente es importante mencionar que para Wildavsky es imprescindible que para la elaboración de presupuestos se cuente con profesionales con experiencia en el tema presupuestal, para que sea su parte lógica la que impere y nutra también esta teoría (Restrepo & Rosero, 2002).

Asimismo, para fundamentar la variable CS, se tiene la Teoría o Modelo Nórdico, llamado también Modelo de la Imagen, propuesta por Gronroos entre 1988 y 1994, la misma que indica que la imagen institucional es el resultado de lo técnico y lo funcional y por lo tanto se relaciona directamente con la CS (González & Escala Rabadán, 2014). Esto es que, la percepción de los clientes con respecto a la CS se da a través de la integración o unión de lo técnico (qué se da), lo que se refiere a que el cliente o usuario es influenciado por el resultado del servicio, es decir si el servicio que recibió es correcto y eficiente; con lo funcional (cómo se da), esto es la forma en cómo el consumidor recibe el servicio o es tratado en la producción o desarrollo del servicio, y estas formas se unen y dan resultado a la imagen de la institución, por lo que el autor considera a la imagen como elemento principal la que mide la CS percibida (Duque, 2005). Garantizar una CS dentro de Estado al usuario es uno de los principales problemas del gobierno (Fernández et al., 2021).

Otra teoría que refuerza la variable CS es la del Modelo de la Escuela Americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry, la misma que se ha denominado SERVQUAL. Este modelo permitió medir por separado las expectativas que se tiene del servicio y las percepciones del mismo; todo ello basándose en los comentarios de los consumidores de la investigación, los mismos que se vieron reflejados en diez determinantes de la CS, en donde luego de diversos estudios se concluyó que estos diez determinantes que miden la CS, no son independientes, sino que unas dependen de otras, por lo que se vieron reducidas a cinco determinantes, las cuales son confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, las mismas que medirán tanto el servicio percibido como el esperado, y la diferencia de ellas será la percepción de la CS; del mismo modo los autores mencionan que existen vacíos dentro del proceso de esta medición, vacíos que son provocados de las diferencias entre las expectativas y percepciones de los usuarios y los directivos de las organizaciones (Duque, 2005).

Es necesario señalar que, para el caso de las empresas que brindan el servicio de AP, las teorías tienen que considerar en sus modelos como objetivo principal el acceso universal del servicio, para mejorar su eficiencia (Cetrulo et al., 2020). Así también Allaeva et al. (2019) señalan que es necesario la reducción de pérdidas de agua en el proceso de suministro de AP a los usuarios, para una mejor CS.

En cuanto a las definiciones las variables, se tiene a la primera de ellas, la PP, en donde Mendoza-Zamora et al. (2018) señalan que el PP “es la primera fase del ciclo presupuestario, donde se especifican los objetivos y metas señalados en la planificación del Estado que se hace para cuatro años y por eso se lo denomina Presupuesto Plurianual” (p. 322).

Según el Decreto Legislativo (DL) N.º 1440 (2018) al PP es la acción donde las entidades públicas proyectan y/o estiman sus ingresos para el próximo año fiscal, así como sus metas y objetivos, también se definen los recursos que se necesitarán para el cumplimiento de estas. La PP lo que hace es comprometer un monto o un financiamiento a largo plazo (Souza et al., 2016).

En la opinión de Villarreal et al. (2019) indicaron que el PP “constituye la fase que permite contar con las estimaciones de recaudo y las necesidades de gasto de las entidades” (p. 11). También, para Danar (2023) indica que, para una obtener una eficiente organización pública es necesario gestionar la asignación o racionalización de los recursos financieros, es decir presupuestar eficientemente.

También Aarde et al. (2020) señalan que la PP tiene por finalidad predecir, medir, evaluar, provisionar gastos o necesidades futuras. Así también Valle (2020) indica que la PP es sumamente útil para la toma de decisiones.

Según Thesari et al. (2021) señalan que el PP debe considerar aspectos que generen sostenibilidad para el aumento o desarrollo de las urbes y/o ciudades.

Para Piatti-Funfkirchen et al. (2021) indican que realizar una buena previsión de la PP es importante para el cumplimiento de la CS, además que es importante que se ejecute una adecuada rendición de cuentas, lo que mejora la gestión y consolida la gobernanza pública (Fernández-Altamirano et al., 2023).

El MEF (2023) indica que la PP es la fase donde empieza del proceso de elaboración del presupuesto, en donde se señalan las metas físicas, objetivos de la institución, así como los recursos que demandarán; en esta fase se determina la estimación de los ingresos que tendrá la institución para hacer frente a los gastos en los que se incurrirá la institución. De la misma manera Gupta (2023) señala que es necesaria la PP para lograr satisfacer la demanda pospandémica, y para ello señala cinco niveles de programación y/o planificación.

Para el caso de las OPSS en RAT, el MVCS a través del OTASS, ha elaborado una Guía Técnica para la Elaboración del Presupuesto de las OPSS en el 2022, la misma que dentro de la fase de programación presupuestal señala que, primero se deben plantear metas institucionales para el próximo año, posterior a ello la realización de la proyección de ingresos, luego surge la elaboración de Planes Operativos (PO) de las unidades orgánicas, seguido de la evaluación de disponibilidad de ingresos para financiar las actividades que fueron indicadas en sus PO, y finalmente el PO en su versión final, luego de haber evaluado la disponibilidad de ingresos que se tendrá el año siguiente para dar atención a los recursos que demandarán las actividades consignadas en cada PO (Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque, 2023).

Por lo que, la investigación al desarrollarse en el marco normativo del presupuesto público, tiene como una de sus principales bases legales, el DL N° 1440, DL del Sistema Nacional de Presupuesto Público, así como para el caso de las OPSS en RAT, es el OTASS quien tiene la facultad de normar el procedimiento presupuestal, teniendo en cuenta sus normativas, las dimensiones que se ha considerado para la variable PP, son las fases que se ha mencionado en el párrafo precedente, las cuales, según la Guía Técnica anteriormente señalada, se definen de la siguiente manera:

El Planteamiento de Metas Institucionales se refiere a los valores que se espera cumplir para el próximo año, los mismos que deben estar alineados a las metas del Plan Maestro Optimizado, al Plan Estratégico Institucional y al Plan Estratégico Sectorial Multianual, así como a las metas establecidas por el OTASS.

Con respecto a la Proyección de Ingresos, es la estimación de los recursos directamente recaudados que obtendrá la OPSS en el año siguiente, la cual es elaborada por la Gerencia Comercial, por lo que se tiene que considerar la estimación de ingresos por localidades del ámbito de la OPSS, así como la desagregación de ingresos por conceptos, tales como el Agua, Alcantarillado, Cargo Fijo, IGV, Colaterales, VMA y Recuperación de deuda, de la misma la proyección de ingresos tiene que considerar variables tales como la recaudación por conexiones activas, nuevas conexiones, conexiones clandestinas, cartera morosa, entre otros.

Como tercera dimensión se tiene a los PO de las unidades orgánicas en su primera versión. Para la elaboración de las mismas se debe consignar las actividades que se planea realizar en el año para dar cumplimiento a las metas establecidas, así como el alcance de cada actividad, una meta física, identificar los recursos necesarios para dar cumplimiento a las actividades, y también señalar a qué indicador de las metas institucionales va afectar y/o mejorar con su ejecución.

La siguiente dimensión es la Evaluación de disponibilidad de ingresos para financiar las actividades que fueron indicadas en los PO, en esta dimensión se va identificar el marco presupuestal en cuanto a los ingresos, posterior a ello registrar los montos de los gastos fijos en los que incurre la OPSS, es decir pagos ineludibles, planillas, servicios continuos, entre otros, con el fin de reservar recursos para dar atención a este tipo de gastos, quedando la diferencia para dar atención y/o financiar a las actividades consignadas en los PO.

Finalmente, la última dimensión son los PO en su versión final, los mismos que serán el resultado de la identificación de la disponibilidad de ingresos para la financiación de las actividades consignadas, así como la priorización de actividades que se desarrollarán en el siguiente año fiscal, teniendo en cuenta la realidad de cada OPSS, así como las actividades que tengan relación directa con el cumplimiento de las metas institucionales establecidas.

Por otro lado, en cuanto a la variable de la CS, Susanibar, (2016) definen a la CS en las empresas de agua, como el cumplimiento de estándares de los indicadores que permiten el cuidado de la salud, la continuidad del servicio, el tratamiento de las aguas residuales, entre otros indicadores.

Davidov & Pantoš (2017) definen a la CS como el logro de lo requerido por el usuario en todos sus aspectos, tanto a nivel de tiempo, como eficacia y confiabilidad del producto o servicio, optimizando también los recursos necesarios para el resultado de este. Es necesario tener vigilado o en cautela del AP, para que asegure su calidad y en beneficio de la salud pública (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En tanto Molinos-Senante et al. (2019) mencionan que la CS son un conjunto de atributos tales como la cantidad esperada del producto o servicios, así como su

continuidad y calidad del mismo, sin dejar de lado el estado de la infraestructura de quien brinda el servicio, así como la participación activa de los clientes.

También Rojas-Martínez et al. (2020) indican que “la calidad de servicio en las organizaciones radica en orientar a los clientes en lograr cumplir con una necesidad, y además facilitarle el cumplimiento de sus expectativas individuales, por otra parte, la atención brindada debe ser buena y personalizada” (p. 222). De la misma Molinos-Senante et al. (2022) mencionan que la CS abarca o influye varios indicadores de desempeño, indicadores que sirven como herramientas o instrumentos de evaluación a la CS.

Además, Indika et al. (2022) indicaron que la CS del AP se basa en factores que influyen su producción, tales como características de la hidroquímica que compone el agua subterránea. También Ahmed et al. (2020) concluyó que la CS del agua es moderadamente apta para actividades de riego.

También se indica que, para tener una CS del AP es imprescindible cumplir con los parámetros que se establece en cada país, así como es importante también tener en constante mantenimiento los tanques o materiales donde se almacena el AP (Ridha et al., 2020).

En el Decreto Supremo (DS) N° 005-2020-VIVIENDA (2020), que aprueba el TUO del DL N° 1280, DL que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento en su Art. 23 hace mención sobre el control de la CS, en donde señala que las OPSS “están obligados a ejercer el control permanente de la calidad de los servicios que brindan, de acuerdo a las normas de la materia” (p. 14).

El Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento (2007) en su Art. 4 indica que la CS “es el conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, que incluye procedimientos, obligaciones de EPS y usuarios” (p. 5).

De la misma manera en este mismo Reglamento, se menciona que es la SUNASS el ente que hará las inspecciones respectivas para medir la CS, así como la que indicará las acciones a realizar para mejorar la misma, como parte de su función de ente supervisor (Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento, 2007).

De la misma manera, en el Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento (SIIGPSS), señala diversos aspectos de evaluación, siendo uno de ellos la CS, el mismo que contiene una serie de indicadores diseñados para todos los tipos de EPS, dentro del cual se encuentra la Continuidad del servicio de AP (C), Presión de AP (P), Densidad de Reclamos Totales (DRT), Densidad de Atoros (DA), Densidad de Roturas (DR), entre otros, los mismos que miden el nivel de CS en una OPSS (Resolución de Consejo Directivo N.º 063-2021-SUNASS-CD, 2021).

En ese contexto, la OPSS de Lambayeque dentro de su Plan Operativo Institucional 2023, considera cinco indicadores los que miden la CS de la OPSS, los cuales son C, P, DRT, DA y DR (Plan Operativo Institucional, 2023).

Por lo que, para el desarrollo de esta variable, la investigación tiene como base el marco normativo de la prestación de los SS, el DL N° 1280, así como el Reglamento de la Calidad de los SS, y de la misma manera la normativa del SIIGPSS, la misma que identifica, define y calcula el nivel de la CS. En ese sentido, las dimensiones que tiene la variable CS en esta investigación, y después de toda la literatura estudiada, es la C, P, DRT, DA y DR, los cuales se detalla a continuación:

La C, se refiere a la cuantificación de las horas que abastece una OPSS de AP a la población, través de las redes de distribución, esta dimensión está relacionada con el volumen de agua potable que la OPSS produce, así como el agua que no se factura, toda vez, que para el primer caso, si el volumen producido de agua potable fuera mayor, la OPSS tuviera disponibilidad para el incremento de horas de abastecimiento del servicio, mientras que para el segundo caso, si el agua que no se factura fuera menor, la disponibilidad del servicio aumentara ya que no hubiera tanta producción de agua que no llegue a la población (SUNASS, 2021).

Como segunda dimensión se tiene a la P, la misma que se refiere a la fuerza con la que el servicio de agua potable llega a las viviendas de los usuarios; esta presión según el Reglamento Nacional de Edificaciones se mide a través de metros columna de agua (mca.), y se debe encontrar entre 10 y 50 mca, esta dimensión está relacionada con el estado de las válvulas de presión, es decir si estas estuvieran en óptimas condiciones, la fuerza o presión con la que se distribuyera fuera eficiente y eficaz, para su medición y cálculo, los datos referidos al número

de conexiones activas de AP, dato que será proporcionado por Catastro Comercial y evaluados con la meta establecida en el Plan Operativo Institucional de la OPSS (SUNASS, 2021).

La DRT, como tercera dimensión, se refiere a la magnitud de los reclamos operacionales y comerciales que recibe la OPSS; el cálculo de esta dimensión, es inversa, es decir si el resultado de la DRT es mayor, significa que la OPSS está teniendo más deficiencias con respecto a los reclamos comerciales y operacionales, todos estos reclamos son recibidos por el área de Atención al Cliente de la OPSS, y son evaluados con la meta establecida en el Plan Operativo Institucional de la OPSS; cabe resaltar que para el cálculo de esta dimensión es necesario tener el dato de las conexiones totales de agua potable, dato proporcionado por Catastro Comercial (SUNASS, 2021).

Como cuarta dimensión se tiene a la DA, la misma que mide la incidencia de atoros que se presentan en las redes de AC de la OPSS, esta dimensión al igual que la anterior, su cálculo es inverso, es decir si se obtiene un mayor resultado significa que existiría deficiencias en el mantenimiento de las redes de AC, ya sea por antigüedad o instalaciones incorrectas, lo que estaría provocando el aumento de incidencias de atoros en las redes, afectando directamente al servicio que se brinda a la población; es necesario indicar que para el cálculo de esta dimensión es preciso conocer el número de atoros ocurridos en el ámbito de la OPSS, así como la longitud de las redes de alcantarillado que tiene la OPSS, información que es evaluada según la meta establecida en el Plan Operativo Institucional de la OPSS (SUNASS, 2021).

Y finalmente, la última dimensión se tiene a la DR, la cual mide la incidencia de roturas que se presentan en las redes de AP, esta dimensión también tiene un cálculo inverso, es decir obteniendo un mayor resultado significa que está existiendo deficiencias en el mantenimiento de las redes de AP, afectando directamente al servicio que se brinda a la población; es necesario indicar que para el cálculo de esta dimensión es preciso conocer el número de roturas ocurridos en el ámbito de la OPSS, así como la longitud de las redes de AP que tiene la OPSS, información que es evaluada según la meta establecida en el Plan Operativo Institucional de la OPSS (SUNASS, 2021).

### III. METODOLOGÍA

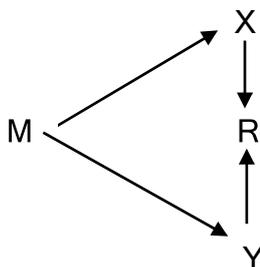
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica, con paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021) y debido a que busca desarrollar y profundizar el conocimiento y comprensión del estudio, respecto a las variables y sus dimensiones, con un enfoque cuantitativo debido a que busca medir los niveles de las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De la misma manera, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional debido a que se busca medir la relación entre ambas variables, no experimental, ya que no se manipulará la información, sino se estudiará y observarán los datos obtenidos, también es de nivel transversal, puesto que la investigación y el recojo de información se desarrollará dentro de un determinado tiempo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).



Donde:

M= Muestra

X= PP

Y= CS

R= Nivel de relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables de una investigación son aquellas que poseen características específicas, las mismas que se pueden definir, estudiar, medir y evaluar dentro de una investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

## V1: PP

- **Definición conceptual:** El MEF (2023) indica que la PP es donde comienza la fase de todo el proceso de elaboración del presupuesto, en donde se señalan las metas físicas, objetivos de la institución para el año fiscal, así como los recursos que demandarán el cumplimiento de estos objetivos; en esta fase se determina la estimación de los ingresos que tendrá la institución para hacer frente a los gastos en los que se incurrirá la institución.
- **Definición operacional:** La PP forma parte del planteamiento del presupuesto de una institución, mediante el cual se establece la planificación de actividades a corto plazo, a fin de dar cumplimiento a las metas trazadas, por ello se realizó el cuestionario PP el cual permitirá conocer el nivel del mismo, así como las dimensiones que la componen.
- **Dimensiones:** Son cinco: Planteamiento de Metas Institucionales, Proyección de Ingresos, Elaboración de los PO de las unidades orgánicas en su primera versión, Evaluación de disponibilidad de ingresos y Planes Operativos en su versión final.
- **Indicadores:** Mientras que los indicadores son: Metas del Plan Maestro Optimizado, Metas del Plan Estratégico Institucional, Metas del PESEM, Número de localidades, Ingresos por conceptos, Alcance de cada actividad, Meta física, Recursos financieros, Indicador relacionado, Marco presupuestal de ingresos, Monto de costos fijos, Monto de costos variables, Priorización de actividades, Actividades relacionadas a las metas institucionales.
- **Medición:** Ordinal, con escala de Likert.

## V2: CS

- **Definición conceptual:** El Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (2007) en su Art. 4 indica que la CS “es el conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, que incluye procedimientos, obligaciones de EPS y usuarios” (p. 5).

- **Definición operacional:** Con respecto a la CS se realizó el cuestionario CS el cual permitió conocer el nivel del mismo, así como las dimensiones que la componen.
- **Dimensiones:** Las dimensiones para esta variable son: C, P, DRT, DA y DR.
- **Indicadores:** Mientras que sus indicadores son: Producción de agua, agua no facturada, conexiones activas de AP, horas de abastecimiento, válvulas de presión, metros columna de agua, número de reclamos comerciales, número de reclamos operacionales, conexiones totales de agua potable, número de atoros, redes de AC, número de roturas y redes de AP.
- **Medición:** Ordinal, con escala de Likert.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

**3.3.1. Población:** La población está conformada por 41 trabajadores, entre administrativos y operadores de las unidades orgánicas vinculadas directamente con las variables, dimensiones e indicadores, todos ellos teniendo características comunes tales como profesionales y/o técnicos, con experiencia mínima en el campo referente a las variables.

- **Criterios de inclusión:** Personal contratado y nombrado profesionales, técnicos titulados y operadores, con experiencia no menor a cinco años en la materia de gestión comercial, gestión operacional y presupuestal en la OPSS.
- **Criterios de exclusión:** Personal por locación de servicios, practicantes, operadores, personal que se encuentra de vacaciones, con descanso médico, personal con permiso por maternidad y paternidad y personal con permisos sin goce de haber, y por último se excluye también al Analista de Gestión y Desarrollo Organizacional, toda vez que este puesto lo ocupa la investigadora.

**3.3.2. Muestra:** Esta es la misma que la población, puesto que el número de la población será menor a cincuenta, por tanto, la fórmula  $P=M$  (población es igual a muestra). Además, todas las personas incluidas en

la población son las personas idóneas para que se recopile información (Otzen & Manterola, 2017).

### 3.3.3. Muestreo: Muestreo no probabilístico.

### 3.3.4. Unidad de análisis:

**Tabla 1**

*Unidad de análisis de la población*

<b>Categoría</b>	<b>Muestra</b>	<b>%</b>
Gerente de Desarrollo y Presupuesto	1	2.44
Analista de Presupuesto	1	2.44
Apoyo Administrativo	1	2.44
Gerente de Operaciones	1	2.44
Subgerente de Producción	1	2.44
Jefe de Departamento Planta Chiclayo	1	2.44
Ingeniero de Planta	1	2.44
Operador de Planta	1	2.44
Operador de Equipos	1	2.44
Jefe de Departamento de Distribución	1	2.44
Operador de Distribución	1	2.44
Subgerente de Mantenimiento Electromecánico	1	2.44
Ingeniero Mecánico Eléctrico	1	2.44
Jefe de Departamento de Mantenimiento Electromecánico	1	2.44
Subgerente de Mantenimiento de Redes	1	2.44
Supervisor de Redes de Agua	1	2.44
Supervisor de Redes principales de Alcantarillado	1	2.44
Supervisor de Redes secundarias de Alcantarillado	1	2.44
Ejecutivo de Atención Operacional	1	2.44
Gerente Comercial	1	2.44
Analista de Planeamiento Comercial	1	2.44
Subgerente de Catastro	1	2.44
Supervisor Catastral	1	2.44
Jefe del Departamento de Catastro	1	2.44
Jefe de Departamento de Conexiones	1	2.44
Supervisor de Conexiones	1	2.44
Subgerente de Facturación y Cobranzas	1	2.44
Jefe del Departamento de Medición y Facturación	1	2.44
Jefe del Departamento de Micromedición	1	2.44
Supervisor de Medición	1	2.44
Jefe del Departamento de Cobranza	1	2.44
Jefe de Equipo de Recaudación	1	2.44
Jefe de Equipo de Cortes	1	2.44
Subgerente de Comercialización	1	2.44

Jefe del Departamento de Atención al Cliente	1	2.44
Ejecutivo de Atención al Cliente	1	2.44
Jefe del Departamento de Reclamos	1	2.44
Conciliador	1	2.44
Planificador Institucional	1	2.44
Gerente de Administración y Finanzas	1	2.44
Jefe de Oficina de Contabilidad	1	2.44
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

---

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este trabajo se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, tanto para la variable PP como para la variable CS. La encuesta se aplica para conocer atributos de la muestra que se está estudiando, esta contiene preguntas cerradas, las cuales deben tener diversas escalas o tipos de valoración (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Se elaboró dos instrumentos, en la escala de Likert, conteniendo 20 preguntas por cada una de las variables, las cuales se basaron en cada una de sus dimensiones por cada variable, para el caso de la variable 1, PP, se basó en cinco dimensiones: Planteamiento de Metas Institucionales, Proyección de Ingresos, Elaboración de los PO de las unidades orgánicas en su primera versión, Evaluación de disponibilidad de ingresos y Planes Operativos en su versión final y catorce indicadores.

Respecto a la confiabilidad del instrumento, este fue medido de acuerdo al estadístico Alfa de Conbrach, el mismo que resultó 0.863, es decir Excelente confiabilidad. Mientras que la validez se dió por un juicio de valoración de tres expertos especialistas en la materia. Así también para medir el nivel de esta variable se utilizó los Varemos: Bueno, Regular y Malo.

Para el caso de la Variable 2, CS, el cuestionario se basó en cinco dimensiones: C, P, DRT, DA y DR y catorce indicadores.

Respecto a la confiabilidad del instrumento, este fue medido de acuerdo al estadístico Alfa de Conbrach, el mismo que resultó 0.697, es decir Muy

Confiable. Mientras que la validez se dio por un juicio de valoración de tres expertos especialistas en la materia. Así también para medir el nivel de esta variable se utilizó los Varemos: Bueno, Regular y Malo.

### **3.5. Procedimiento**

Para comenzar con el recojo de información se comenzó con la presentación de una carta al Gerente General de la EPS, presentando la investigación y el objetivo de la misma, las ventajas que traería desarrollar esta investigación, los recursos a utilizar y un cronograma de fechas, en las cuales se aplicaría la encuesta, así como a quienes se aplicaría.

Posterior a ello, esta entrevista se desarrolló en tres días diferentes, en donde se explicó de forma detallada lo que se buscaba investigar y los beneficios que traería, luego se procedió a entregar a cada colaborador su cuestionario en físico, con las respectivas preguntas para marcar, previamente se explicó la escala y la forma de medición que contiene este cuestionario. Cabe mencionar que, en algunas ocasiones no se encontró al trabajador en su puesto de trabajo, debido a diversas diligencias o comisiones en las que se encontraban, por lo que se subió el cuestionario en un programa virtual, para poder hacerles llegar a los trabajadores que no se les encontró, previa explicación de la misma, vía teléfono.

Finalmente, toda la base de datos obtenida tanto del área de Presupuesto, Gerencia Operacional y Gerencia Comercial se trasladó a una hoja de cálculo en Excel con el fin de organizarla y finalmente se llevó al programa SPSS, para su medición respectiva.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para llevar a cabo el procesamiento de los análisis de los datos obtenidos, primero se tuvo que consolidar en una data general en una hoja de cálculo en Excel, para identificar y revisar cada registro, luego de ello se llevó al programa SPSS, para su medición respectiva. En esta medición primero se vaciaron los datos al programa para determinar prueba de normalidad e identificar si usaríamos el método de Spearman o Person, posterior a ello, una vez identificada el método, donde para

esta investigación se determinó trabajar con Spearman, se empezó a demostrar los principales objetivos de la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicaron principios internacionales éticos tomando de referencia el Informe Belmont de la década de 1970, tal como el de confidencialidad, pues se tuvo reserva estricta en cuanto a la identidad personal, así también como la autonomía, ya que esta investigación no estuvo bajo directrices que no permitan su libre desarrollo, así también el de beneficencia ya que se llevó a cabo el protocolo que aseguren la integridad de todas los que participaron en la investigación y finalmente de justicia, en donde cada una de las personas tuvieron un trato totalmente justo (Hardy-Pérez & Roveló-Lima, 2015).

De la misma manera se ha tenido en cuenta el Código de Ética de la casa de estudios, rigiéndose así por todos su principios y estándares de calidad, así también todas las referencias que se han tomado para enriquecer esta investigación fueron trabajadas de acuerdo a la última versión del APA 7ma edición, respetando también la autoría de cada autor de investigación, así también se utilizó el Turnitin, software que respaldará la veracidad u autenticidad del mismo.

Finalmente, también se han considerado los aspectos éticos y principios de investigación para reafirmar la integridad de la misma de acuerdo al Consejo de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica- CONCYTEC.

#### IV. RESULTADOS

Luego de haber realizado los cuestionarios de PP y CS, se organizaron los resultados en tablas de acuerdo con la variable PP y las cinco dimensiones que la conforman; del mismo modo, realizado el cuestionario de la variable CS y sus cinco dimensiones, se organizaron los resultados en tablas.

Como objetivo principal se tiene: Determinar la relación entre la PP y la CS en una OPSS del norte.

**Tabla 2**

*Relación entre la PP y la CS*

			<b>PP</b>	<b>CS</b>
Rho de Spearman	PP	Coeficiente de correlación	1.000	.386*
		Sig. (bilateral)	.	.013
		N	41	41
	CS	Coeficiente de correlación	.386*	1.000
		Sig. (bilateral)	.013	.
		<b>N</b>	<b>41</b>	<b>41</b>

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la presente tabla, se visualiza la existencia de una relación significativa entre la PP y la CS, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0.386, el mismo que refleja la existencia de una relación moderada positiva y es estadísticamente significativo (0.013), puesto que se encuentra dentro del rango bilateral permitido.

El primer objetivo específico es identificar el nivel de la PP, por ello se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 3**

*Nivel de la variable PP*

	D1		D2		D3		D4		D5		PP	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	4	7.50	9	21.95	4	9.76	1	2.44	3	7.5	0	0.0
Regular	29	72.50	22	53.66	27	65.85	36	87.80	3	85.0	37	90.2
Bueno	8	20.00	10	24.39	10	24.39	4	9.76	3	7.5	4	9.7
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>41</b>	<b>100</b>

En la presente tabla se visualiza que el 90.24% de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de la variable PP es Regular, el 9.76% que el nivel es Bueno y el 0.00% que el nivel es Bajo, y esto se ve reflejado también en las dimensiones que conforman esta variable, dimensiones que son las fases del proceso de elaboración de esta variable (PP).

En cuanto a las dimensiones que conforman la variable PP, se puede apreciar que el nivel Regular supera a los otros dos niveles en las cinco dimensiones, siendo las más resaltantes, las dimensiones 4 y 5 que se refieren a la Evaluación de disponibilidad de ingresos y el PO en su versión final, en donde incide más este nivel, así también se puede apreciar que durante las primeras tres dimensiones, tales como el Planteamiento de metas (D1), Proyección de ingresos (D2) y la Elaboración de los PO de las unidades orgánicas en su primera versión (D3), existe un nivel Bueno más pronunciado (20.00%, 24.39% y 24.39%, respectivamente).

El segundo objetivo específico es identificar el nivel de la CS, por ello se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 4**

*Niveles de las dimensiones de la variable CS*

	D1		D2		D3		D4		D5		V 2	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00	0	0.00	1	2.44	10	24.39	4	9.76	0	0
Regular	41	100.00	41	100.00	38	92.68	30	73.17	37	90.24	41	100
Bueno	0	0.00	0	0.00	2	4.88	1	2.44	0	0.00	0	0
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100</b>										

En la presente tabla se puede apreciar que el 100.00% de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de la variable CS es Regular, y el 0.00% que el nivel es Bueno y Bajo, y esto se ve reflejado también en las dimensiones que conforman esta variable, dimensiones que son índices que miden localidad, según el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.

En cuanto a las dimensiones que conforman la variable CS, se puede apreciar que el nivel Regular supera a los otros dos niveles en las cinco dimensiones, siendo las más resaltantes, las dimensiones 1 y 2 que se refieren a la Continuidad del servicio de AP y a la Presión de AP, en donde incide más este nivel, así también se puede apreciar que las tres últimas dimensiones, tales como la Densidad de Reclamos Totales (D3), Densidad de Atoros (D4) y la Densidad de Roturas (D5), existe un nivel Bajo más pronunciado (2.44%, 24.39% y 9.76%, respectivamente).

El tercer objetivo específico de la investigación es analizar la relación de las dimensiones de la PP en la CS.

**Tabla 5**

*Relación entre dimensiones de la PP en la CS*

	Calidad de Servicio		
	Coefficiente Rho Spearman	Sig.	N
Planteamiento de metas institucionales (D1)	,192	,229	41
Proyección de ingresos (D2)	,252	,112	41
Elaboración de los PO de las unidades orgánicas en su primera versión (D3)	,386	,013	41
Evaluación de disponibilidad de ingresos (D4)	,525	,001	41
PO en su versión final (D5)	,476	,002	41

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la presente tabla se puede apreciar la existencia de una relación positiva significativa entre las dimensiones 3, 4 y 5, con la variable CS, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0.386, 0.525 y 0.476, las mismas que reflejan la existencia de una relación positiva y son también estadísticamente significativas con el 0.013, 0.001, 0.002, respectivamente, sin embargo, donde se puede apreciar que existe una relación baja y con un nivel de significancia por debajo del rango del nivel bilateral, con respecto a la variable CS, es en la dimensión 1 y 2.

Con ello se puede deducir que, durante el Planteamiento de metas institucionales (D1) y la Proyección de ingresos (D2), si bien hay una relación con la CS que ofrece la OPSS, estas no son significativas para alcanzar niveles óptimos de calidad, esto debido a que se pudo apreciar que las metas que establecen las áreas no son concordantes con la realidad de la empresa, además de ello, muchas de estas metas no son planteadas técnicamente adecuadas, ya que no se contaría con algún documento y/o lineamiento que proporcione las herramientas adecuadas para su análisis, de la misma manera

con la Proyección de ingresos, esta dimensión no se encontraría relacionada con la CS, debido a que para proyectar esta información se necesitan datos específicos de la facturación y recaudación que obtiene la OPSS, los mismos que están vinculados a diferentes indicadores, tales como el número de localidades, estaciones del año y otro tipo de información de soporte que permite la realización de este cálculo y no con algún índice o característica propia de la CS.

## V. DISCUSIÓN

En este capítulo se discutirá los resultados con las diversas teorías o antecedentes que se hayan encontrado referido a las variables en estudio, teniendo en cuenta los objetivos establecidos en la investigación.

En cuanto al principal objetivo respecto a determinar la relación entre la PP y la CS en una OPSS del norte, se pudo evidenciar que sí existe relación entre ambas variables, teniendo como sustento un coeficiente de Rho de Spearman de 0.386, el mismo que refleja la existencia de una relación positiva y es estadísticamente significativo (0.013), puesto que se encuentra dentro del rango bilateral permitido.

Este estudio tiene concordancia con la investigación de De Castillo (2021) quien halló la relación entre la ejecución presupuestal con la CS en la EPS de Moyobamba, con un valor de Pearson= 0.702, y con un coeficiente de determinación del 49.28%, con respecto a la relación de las variables, es decir estas variables encuentran significativamente relacionadas.

Ante lo descrito anteriormente se puede inferir que, para el caso de las OPSS, la gestión presupuestal y la fase en específico, tal como es la ejecución del mismo, se relacionan directamente con la CS que brinda la OPSS, puesto que, si se tiene una correcta programación de lo que se va a requerir económicamente durante el año, es decir el presupuesto, este va a repercutir positiva y directamente en el servicio que brinda esta OPSS, puesto que todos los requerimientos necesarios serán atendidos y adquiridos, , en la fase de ejecución, para el cumplimiento de metas, entre ellos el cumplimiento de indicadores que miden la CS en una OPSS.

Respecto al primer objetivo específico de la investigación el cual se refiere a identificar el nivel de la PP, se pudo identificar que el 90.24% de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de la variable PP es Regular, el 9.76% que el nivel es Bueno y el 0.00% que el nivel es Bajo. Es importante recalcar que, si bien es cierto, el nivel Regular supera los otros dos niveles, la minoría de encuestados califica de nivel Bajo a la variable PP, por lo que se puede decir que es un índice positivo para la investigación, puesto que indica que hay conocimiento técnico de esta PP. En cuanto a las dimensiones que

conforman la variable PP, se puede apreciar que el nivel Regular supera a los otros dos niveles en las cinco dimensiones, siendo las más resaltantes, las dimensiones 4 y 5 que se refieren a la Evaluación de disponibilidad de ingresos y el PO en su versión final, en donde incide más este nivel regular, así también se puede apreciar que durante las primeras tres dimensiones, tales como el Planteamiento de metas, Proyección de ingresos y la Elaboración de los PO de las unidades orgánicas en su primera versión, existe un nivel Bueno más pronunciado (20.00%, 24.39% y 24.39%, respectivamente).

Estos resultados, al contrastarlos con lo que indica la normativa de la Guía Técnica para la Elaboración del Presupuesto de las OPSS en RAT dado por el OTASS, la cual indica que dentro de la fase de PP, primero se deben plantear metas institucionales para el próximo año, posterior a ello la realización de la proyección de ingresos, la cual es elaborada por la Gerencia Comercial, luego surge la elaboración de Planes Operativos (PO) de las unidades orgánicas en su primera versión, donde se consignan las actividades que desarrollará cada unidad orgánica, así como definir una meta física, identificar los recursos necesarios para dar cumplimiento a la actividad, y también señalar a qué indicador de las metas institucionales establecidas se va afectar y/o mejorar, seguido de ello está la evaluación de disponibilidad de ingresos para financiar las actividades que fueron indicadas en sus PO, y es en donde se va identificar el marco presupuestal para dar atención a lo requerido, teniendo en cuenta también los gastos fijos en los que incurre la OPSS, y finalmente el PO en su versión final, los mismos que serán el resultado de la identificación de la disponibilidad de ingresos para la financiación de las actividades consignadas en los PO, así como la priorización de actividades que se desarrollarán en el siguiente año fiscal, teniendo en cuenta la realidad de cada OPSS, así como las actividades que tengan relación directa con el cumplimiento de las metas institucionales establecidas.

Ante ello, después de la información obtenida se puede evidenciar que, si bien esta Guía Técnica para la Elaboración del Presupuesto de las OPSS en RAT, ha generado una directriz reglamentada para la elaboración del presupuesto, este no es suficiente para tener un producto totalmente eficiente, ya que se ha evidenciado que durante las dos últimas fases o dimensiones, es en donde más

se han formado brechas, no permitiendo la consolidación del mismo, ni la atención a las verdaderas necesidades que tiene la OPSS, para el cumplimiento de metas e indicadores que medirían la CS. Cabe resaltar que, estas dos últimas fases nos hablan de la disponibilidad de recursos financieros para dar atención a las necesidades que tienen las unidades orgánicas, después de una evaluación a nivel global, y los PO en su versión final, donde justamente el nivel ha caído considerablemente, denotando así que la OPSS ejecuta de mejor manera las primeras fases de recopilación de información y proyección de ingresos, y es en estas etapas donde priorizan otras necesidades y no concatenan lo planificado en las primeras fases, es por ello que los trabajadores de la OPSS califican a estas dos últimas dimensiones con nivel bajo.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación el cual se refiere a identificar el nivel de la CS, se tuvo como resultado que el 100.00% de los trabajadores encuestados manifiestan que el nivel de la variable CS es Regular, y el 0.00% que el nivel es Bueno y Bajo, y esto se ve reflejado también en las dimensiones que conforman esta variable, dimensiones que son índices que miden la calidad, según el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento. En cuanto a las dimensiones que conforman la variable CS, se puede apreciar que el nivel Regular supera a los otros dos niveles en las cinco dimensiones, siendo las más resaltantes, las dimensiones 1 y 2 que se refieren a la Continuidad del servicio de AP y a la Presión de AP, así también se puede apreciar que las tres últimas dimensiones, tales como la Densidad de Reclamos Totales, Densidad de Atoros y la Densidad de Roturas, existe un nivel Bajo más pronunciado (2.44%, 24.39% y 9.76%, respectivamente), dimensiones que se relacionan a sus indicadores propios, tales como la no programación de actividades para contrarrestar los reclamos, atoros en redes de AC o roturas en redes de AP y de la misma manera no se cuenta con presupuesto suficiente para superar los principales índices que miden la CS.

Respecto a ello, y teniendo en cuenta a lo que dice la teoría normativa de la prestación de los SS, el DL N° 1280, así como el Reglamento de la Calidad de los SS, y de la misma manera la normativa del SIIGPS, dada por la SUNASS,

donde se señala que, para medir la CS en las OPSS, se tiene que dar prioridad a ciertos indicadores, tales como la C, la P, DRT, DA, DR, los mismos que en el SIIGPS están debidamente definidos, estructurados, reglamentados y limitados a cumplir resultados exactos para brindar un SC a la población.

Ante ello, y después de los resultados se evidencia que la OPSS no estaría cumpliendo de la manera adecuada estos reglamentos estipulados, ya que, si bien estos reglamentos generan procedimientos estándares y formas de dar cumplimiento a lo permitido, el nivel resultante de la CS es Regular en esta OPSS, es decir no se estaría efectuando los estándares establecidos en esta norma técnica, ya sea por baja disponibilidad de recursos, inadecuado planteamiento de metas, poca asistencia técnica, sin la debida gestión por competencias (Collazo & Fernández, 2019), entre otros.

Finalmente, como último objetivo específico se tiene identificar el nivel de relación entre las dimensiones de la PP con la CS, en donde se pudo evidenciar que, con respecto a la D1 y D2, estos no se encuentran relacionados directamente con la variables CS, puesto que el nivel de significancia para ambas dimensiones es de 0.229 y 0.112, respectivamente; sin embargo se identificó que, con relación a la D1, D2 y D3, estos sí se encuentran vinculados directamente con la variable dependiente (CS), puesto que su nivel de significancia resultó menor a 0.05, teniendo como resultados 0.013, 0.001 y 0.002.

Estos resultados tienen cierta relación al contrastarlos con el estudio de Cruz Zúñiga et al. (2020) en donde evaluaron la percepción de la CS que tienen los usuarios de cuatro distritos de la provincia de Cartago- Costa Rica, cuyos resultados fueron que, principalmente la población percibe problemas con respecto a la continuidad del servicio, así como las propiedades que contiene el agua.

Al respecto, se fundamenta en que, si bien durante las primeras dimensiones de la PP, las cuales se refieren al planteamiento de metas y a la proyección de ingresos, no tienen una relación significativa con la CS, es a partir de la tercera dimensión, referida al Planteamiento de PO en su primera versión, en donde el nivel de relación con la CS es más relevante, y es porque justo en esta dimensión donde se detallan las actividades a realizar para cumplir las metas

establecidas, los recursos financieros necesarios para dar cumplimiento a lo planificado, entre otros, es en donde se tendría como objetivo contrarrestar los problemas que aquejan a la población, ya sea de la continuidad del servicio, así como sus propiedades, entre otros; incluyendo en sus PO, estrategias, actividades, definiendo áreas vinculadas al cumplimiento de objetivos y formas de medición, para mejorar la tanto la continuidad el servicio como otros indicadores que miden la CS, y contrarrestar los problemas que tiene la población, con respecto al servicio recibido.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se corroboró que existe relación positiva significativa entre la PP y la CS, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0.386, así también es estadísticamente significativo (0.013).
2. Se evidenció que el 90.24% de los encuestados manifiestan que el nivel de la variable PP es Regular, el 9.76% que el nivel es Bueno y el 0.00% que el nivel es Bajo.
3. El 100.00% de los encuestados manifiestan que el nivel de la variable CS es Regular, y el 0.00% que el nivel es Bueno y Bajo, y esto se ve reflejado también en las dimensiones que conforman esta variable.
4. Se corroboró que existe relación positiva significativa entre las dimensiones 3, 4 y 5, con la variable CS, evidenciada por un coeficiente de Rho de Spearman de 0.386, 0.525 y 0.476, las mismas que reflejan la existencia de una relación positiva y son también estadísticamente significativas con el 0.013, 0.001, 0.002, respectivamente, sin embargo, donde se corroboró que existe una relación baja y con un nivel de significancia por debajo del rango del nivel bilateral, con respecto a la variable CS, es en la dimensión 1 y 2.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente General de la OPSS, liderar un proyecto de gestión donde se definan estrategias presupuestales alienadas a la mejora de la CS, definiendo indicadores de gestión, recursos, acciones para mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores, para de esta manera afianzar la relación entre la PP y la CS.
2. Al Gerente de Desarrollo y Presupuesto, plantear una propuesta para mejorar y afianzar el proceso de elaboración del presupuesto de la OPSS, teniendo en cuenta las necesidades de las áreas, generando conocimiento a partir de la elaboración de documentos de gestión o talleres que muestren y refuercen la noción e importancia que se tiene en temas presupuestales y su planificación respectiva.
3. Al Gerente General, liderar una propuesta de mejora con respecto a CS que brinda la OPSS a los usuarios, esto en coordinación con las diversas áreas que tienen influencia y relación en la generación de la CS, teniendo en cuenta todos los aspectos técnicos de cada uno de ellos, elaborando documentos de gestión que definan su misión y finalidad de cada indicador que mide la CS, así como su socialización y explicación de estos documentos, realizando un plan de concientización acerca de los mismos.
4. Al Gerente de Desarrollo y Presupuesto, elaborar una propuesta de mejora con respecto a cada fase del proceso de elaboración de la PP, teniendo en cuenta las necesidades de las verdaderas necesidades de las áreas y las deficiencias que estas tienen en cuanto al conocimiento e importancia que tiene la planificación, elaborando una guía o directiva que norme el proceso de la PP, teniendo en cuenta las leyes normativas presupuestales.

## VIII. PROPUESTA

### **Directiva para la elaboración del presupuesto y su relación con la CS al usuario**

La propuesta planteada para esta investigación es la elaboración de una directiva, la misma que tendrá como finalidad reforzar la vinculación del presupuesto de la empresa con la calidad del servicio que se brinda al usuario, a fin de generar un documento de gestión útil, oportuna, técnica, que sirva para la toma de decisiones, de esta manera la OPSS tendrá un documento de gestión que permitirá establecer el procedimiento y mecanismo adecuado para programar, modificar y evaluar el presupuesto con los indicadores que miden la calidad del servicio que se brinda al usuario.

El contenido de la directiva propuesta se basa en el planteamiento de un proceso reformulado, respecto a las etapas que tiene la programación presupuestal, teniendo en cuenta los plazos y lineamientos que indica la base normativa del presupuesto general. Las etapas de la programación presupuestal planteadas para la OPSS, se desarrollan de la siguiente manera:

**Etapas 1: Definición de metas:** En esta etapa se definirán los resultados a querer lograr, teniendo en cuenta la normativa para ambas variables, en esta etapa el área de Planificación y Presupuesto solicita información a las diversas unidades orgánicas sobre sus metas e indicadores. Con la información obtenida se realizarán reuniones con los jefes y equipos técnicos de cada oficina para el asesoramiento técnico de la elaboración de las metas de los indicadores, asimismo se realizará la elaboración de un cronograma de trabajo para el planteamiento de sus Planes Operativos, y se constará en Actas los puntos acordados.

Este proceso comprenderá desde la segunda semana de julio hasta a última del año en curso.

**Etapas 2: Proyección de ingresos:** En esta etapa, el área de planeamiento y presupuesto solicitará información a la Gerencia Comercial su proyección de ingresos, luego de recibida la información se reunirá con el área que realiza esta proyección, para brindar la asistencia técnica respectiva. Para la estimación de ingresos se tiene que tomar en cuenta información financiera, tal como saldos del año anterior, como la variabilidad que ha ido teniendo el año.

Este proceso comprenderá durante la primera y segunda semana de agosto del año en curso.

**Etapa 3: Elaboración de Planes Operativos en su primera versión:** En esta etapa se consolidará de manera técnica la información de las áreas, respecto a sus indicadores y actividades planteadas, y recursos financieros que se necesitará para dar cumplimiento al mismo.

Este proceso comprenderá durante todo el mes de agosto y la primera semana de setiembre.

**Etapa 4: Evaluación de disponibilidad de ingresos:** En esta etapa se realizarán reuniones con las áreas que han planteado sus Planes Operativos, siendo las primeras reuniones con las áreas involucradas con los indicadores que miden a Calidad del Servicio, con el fin de priorizarlas; estas priorizaciones de disponibilidad presupuestal tendrán que constar en Acta, para evitar cambios a la hora de su consolidación final.

Este proceso se realizará durante la segunda y tercera semana de setiembre.

**Etapa 5: Elaboración de Planes Operativos en su versión final:** En esta etapa las áreas modificarán sus planes operativos, teniendo en cuenta los recursos que tienen disponibles, luego de haber sido priorizados en la etapa anterior.

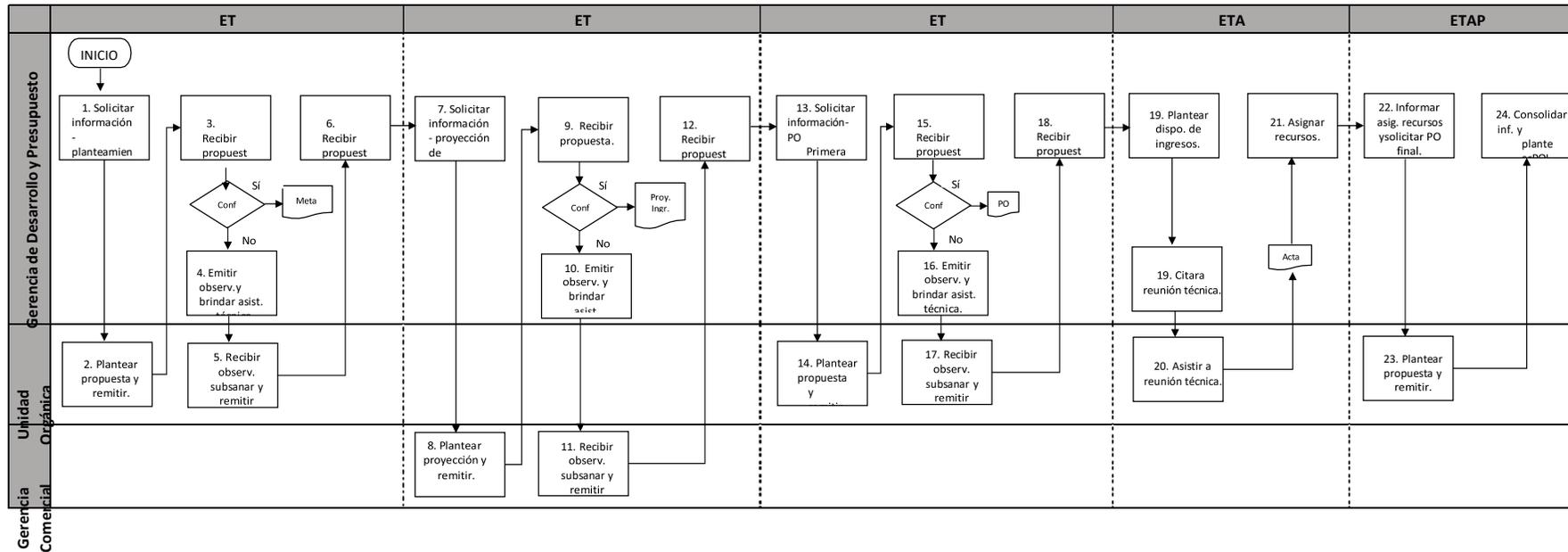
Finalmente, el área de Planeamiento y Presupuesto consolidará toda la información de los Planes Operativos y formulará el presupuesto para el año fiscal siguiente, teniendo en cuenta lo que estipula las normativas presupuestales vigentes.

Este proceso se realizará durante cuarta semana de setiembre.

Los procesos técnicos y específicos que no se hayan detallan en la presente directiva, se complementarán con las directivas vigentes relacionadas a la elaboración del Plan Operativo Institucional, así como lo que estipula el CEPLAN.

Las fechas y plazos que se han establecido en la directiva, estarán susceptibles a cambio si las leyes presupuestales lo indicaran.

## Flujograma de mejoramiento proceso de PP con relación a la CS



El objetivo de la presente directiva es establecer el procedimiento y mecanismo adecuado para programar, modificar y evaluar el presupuesto con los indicadores que miden la calidad del servicio que se brinda al usuario.

## REFERENCIAS

- Ahmed, S., Khurshid, S., Madan, R., Abu Amarah, B. A., & Naushad, M. (2020). Water quality assessment of shallow aquifer based on Canadian Council of Ministers of the environment index and its impact on irrigation of Mathura District, Uttar Pradesh. *Journal of King Saud University - Science*, 32(1), 1218-1225. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jksus.2019.11.019>
- Allaeva, R. R., Qizi, B. K. O., & Qizi, N. D. R. (2019). The main directions of rational use and improvement of the population ensuring drinking water. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(6 C2), 293-294. Scopus.
- Atarama Ramos, Z. L. (2021). Gestión presupuestal y proceso de ejecución del gasto en la empresa prestadora de servicios de saneamiento Grau, Piura. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59354>
- Bain, R., Johnston, R., & Slaymaker, T. (2020). Drinking water quality and the SDGs. *Npj Clean Water*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.1038/s41545-020-00085-z>
- Benchmarking de empresas prestadoras—Sunass. (2020, septiembre 14). <https://www.sunass.gob.pe/sunass-te-informa/publicaciones/benchmarking-de-empresas-prestadoras/>
- Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, M.-D., & Ríos, A.-M. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Cities*, 93, 95-103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Breña Solier, J. C. (2018). Control de calidad del agua potable y satisfacción del

- cliente en el distrito de Salas Guadalupe—Ica, 2018. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33687>
- Caribe, C. E. para A. L. y el. (2023). *Diagnóstico de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en México*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/49001-diagnostico-la-prestacion-servicios-agua-potable-saneamiento-mexico>
- Carrillo, V., Jiménez, A., Medina, V., & R, M. J. G. (2021). Implementación del Presupuesto Público Basado en Desempeño: Una revisión sistemática de la literatura empírica. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 79, 77-116. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357570194003/html/>
- Castano-Isaza, I. C., Arango-Ospina, M., & Cardenas-Villamizar, D. (2021). Factors that determine the sustainability of the basic sanitation service in Manizales. *Ingeniería y Competitividad*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.25100/iyc.v23i1.8415>
- Cetrulo, T. B., Ferreira, D. F. C., Marques, R. C., & Malheiros, T. F. (2020). Water utilities performance analysis in developing countries: On an adequate model for universal access. *Journal of Environmental Management*, 268. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2020.110662>
- Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>
- Cruz Herrera, L. L. (2023). La ejecución presupuestaria y su relación con la calidad de gasto público del CENFOTUR, periodo 2019. *Universidad Nacional*

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20500.12672/20378>

- Cruz Zúñiga, N., Centeno Mora, E., Cruz Zúñiga, N., & Centeno Mora, E. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Danar, O. R. (2023). The Efficiency of Public Sector Programs and Budget Allocation: Evidence from Indonesian Local Government. *International Journal of COMADEM*, 26(4), 33-38. Scopus.
- Davidov, S., & Pantoš, M. (2017). Planning of electric vehicle infrastructure based on charging reliability and quality of service. *Energy*, 118, 1156-1167. <https://doi.org/10.1016/j.energy.2016.10.142>
- Decreto Legislativo N.º 1440*. (s. f.). Recuperado 3 de octubre de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/201360-1440>
- Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA - Norma Legal Diario Oficial El Peruano*. (2020). <https://elperuano.pe/NormasElperuano/2020/04/26/1865781-1/1865781-1.htm>
- Del Castillo, N. (2021). Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba—2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66788>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus

modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque. (2023).

<https://www.epsel.com.pe/sue/PortalTransparenciaPublica>

Fernández, D., Montañez, A., & Sarmanto, N. (2023). *Diagnóstico de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento en El Salvador*.

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.

*Gobierno sustenta el proyecto de Ley de Presupuesto para el Año Fiscal 2023 ante el Congreso de la República*. (2023).

[https://www.mef.gob.pe/en/?option=com\\_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7496&lang=en-GB](https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7496&lang=en-GB)

González Zepeda, C. A., & Escala Rabadán, L. (2014). Modelos organizativos e isomorfismo institucional entre asociaciones de migrantes michoacanos en

Los Ángeles, California. *Migración y desarrollo*, 12(22), 91-122.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1870-75992014000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-75992014000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Gupta, A. (2023). Capacity planning: A process to prepare companies to fulfill volatile demand in the digital world. En *Digital Supply Chain, Disruptive Environments, and the Impact on Retailers* (pp. 125-140). Scopus.  
<https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7298-9.ch007>

Hardy-Pérez, A. E., & Rovelo-Lima, J. E. (2015). Moral, ética y bioética. Un punto de vista práctico. *Revista de Medicina e Investigación*, 3(1), 79-84.  
<https://doi.org/10.1016/j.mei.2015.02.007>

Hasan, S. M., Akram, A. A., & Jeuland, M. (2021). Awareness of coping costs and willingness to pay for urban drinking water service: Evidence from Lahore, Pakistan. *Utilities Policy*, 71, 101246.  
<https://doi.org/10.1016/j.jup.2021.101246>

Indika, S., Wei, Y., Cooray, T., Ritigala, T., Jinadasa, K. B. S. N., Weragoda, S. K., & Weerasooriya, R. (2022). Groundwater-Based Drinking Water Supply in Sri Lanka: Status and Perspectives. *WATER*, 14(9), 1428.  
<https://doi.org/10.3390/w14091428>

León Ledesma, J. de, Dorta Velázquez, J. A., & Pérez Rodríguez, J. V. (2010). Contraste de los modelos de asignación presupuestaria en el presupuesto social municipal. *Gestión y política pública*, 19(2), 351-394.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1405-10792010000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-10792010000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Marcel, M., S, M. G., & Sanginés, M. (2014). *Presupuestos para el desarrollo en América Latina*.

<https://publications.iadb.org/es/publicacion/14253/presupuestos-para-el-desarrollo-en-america-latina>

Maziotis, A., Molinos-Senante, M., Sala-Garrido, R., & Mocholí-Arce, M. (2023).

Evaluation of dynamic eco-efficiency of water companies: The influence of non-revenue water and water supply interruptions. *npj Clean Water*, 6(1).

Scopus. <https://doi.org/10.1038/s41545-023-00233-1>

*MEMORIA ANUAL 2021 Rj (1)\_compressed.pdf*. (s. f.). Recuperado 30 de septiembre de 2023, de

[https://www.epsel.com.pe/intranet/Archivos/MEMORIA%20ANUAL%202021%20\(1\)%20\(1\)\\_compressed.pdf](https://www.epsel.com.pe/intranet/Archivos/MEMORIA%20ANUAL%202021%20(1)%20(1)_compressed.pdf)

Mendoza-Zamora, W. M., Loor-Carvajal, V. M., Salazar-Pin, G. E., & Nieto-Parrales,

D. A. (2018). *The budgetary allocation and its incidence in the Public Administration*. Vol. 4(núm.3.), 313-333. <https://doi.org/10.23857>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2023). *Glosario de Presupuesto Público*.

[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_seoglossary&language=es-ES&Itemid=100297&lang=es-ES&view=glossaries&catid=6&limit=15](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-ES&Itemid=100297&lang=es-ES&view=glossaries&catid=6&limit=15)

*Ministerio de Economía y Finanzas—MEF*. (2022). Sustentación del proyecto de presupuesto 2023.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/transparencia/doc\\_gestion/Resumen\\_Ejecutivo\\_pp23.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/transparencia/doc_gestion/Resumen_Ejecutivo_pp23.pdf)

Molinos-Senante, M., Delgado-Antequera, L., & Gómez, T. (2022). Measuring the

quality of service of water companies: A two-stage goal programming synthetic index proposal. *Socio-Economic Planning Sciences*, 79. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101140>

Molinos-Senante, M., Muñoz, S., & Chamorro, A. (2019). Assessing the quality of service for drinking water supplies in rural settings: A synthetic index approach. *Journal of Environmental Management*, 247, 613-623. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2019.06.112>

Moran, M. (2023). Agua y saneamiento. *Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organización Mundial de la Salud. (2022). Directrices para la calidad del agua potable. En *Guidelines for drinking-water quality: Fourth edition incorporating the first and second addenda [Internet]*. World Health Organization. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK579449/>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

*PIA -2023\_removed.pdf*. (s. f.). Recuperado 30 de septiembre de 2023, de [https://www.epsel.com.pe/intranet/Archivos/PIA%20-2023\\_removed.pdf](https://www.epsel.com.pe/intranet/Archivos/PIA%20-2023_removed.pdf)

Piatti-Funfkirchen, M., Barroy, H., Pivodic, F., & Margini, F. (2021). *Budget Execution in Health: Concepts, Trends and Policy Issues*. World Bank Group. <http://hdl.handle.net/10986/36583>

*PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL 2023- EPSEL S.A (1) (1).pdf*. (s. f.).

Recuperado 30 de septiembre de 2023, de [https://www.epsel.com.pe/intranet/Archivos/PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%202023-%20EPSEL%20S.A%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://www.epsel.com.pe/intranet/Archivos/PLAN%20OPERATIVO%20INSTITUCIONAL%202023-%20EPSEL%20S.A%20(1)%20(1).pdf)

Rallo, M. A. C. (2022). Incrementalismo presupuestario en el Gobierno Central chileno. Evidencia para el decenio 2012—2021. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 20(37), Article 37. <http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/609>

*Reglamento-de-calidad-de-los-servicios-de-saneamiento-1.pdf*. (s. f.). Recuperado

26 de octubre de 2023, de <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Reglamento-de-calidad-de-los-servicios-de-saneamiento-1.pdf>

*Resolución de Consejo Directivo N.º 063-2021-SUNASS-CD*. (s. f.). Recuperado 4 de octubre de 2023, de <https://www.gob.pe/institucion/sunass/normas-legales/2466818-063-2021-sunass-cd>

Restrepo, M. C., & Rosero, X. X. (2002). TEORÍA INSTITUCIONAL Y PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS COLOMBIANAS. *Estudios Gerenciales*, 18(84), 103-123.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0123-59232002000300006&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232002000300006&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

Reyes Zavala, L. M., & Veliz Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>

Ridha, M. A., Marisa, A., & Marpaung, B. O. Y. (2020). Analysis of customer satisfaction level factors on service of PDAM Tirtanadi in Padang Bulan branch. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 452(1), 012079. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/452/1/012079>

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H.

G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

*SampieriLasRutas.pdf*. (s. f.). Recuperado 14 de octubre de 2023, de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

Souza, P. de, Lunkes, R. J., Souza, P. de, & Lunkes, R. J. (2016). Capital budgeting practices by large Brazilian companies. *Contaduría y Administración*, 61(3), 514-534. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.001>

Susanibar Huayhua, A. N. (2016). *Calidad de servicio en el Hotel Padama, Callao*.

Universidad César Vallejo.

*Sustainable Development Goal 6: Agua limpia y saneamiento | Naciones Unidas en Perú*. (2023). <https://peru.un.org/es/sdgs/6/key-functions>

Thesari, S. S., Lizot, M., & Trojan, F. (2021). Municipal Public Budget Planning with Sustainable and Human Development Goals Integrated in a Multi-Criteria Approach. *SUSTAINABILITY*, 13(19), 10921. <https://doi.org/10.3390/su131910921>

Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000300160&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000300160&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

van Aarde, C., Gous, A. G. S., & Kleingeld, M. (2020). Improved energy budgeting process using measurement and verification principles. *South African Journal of Industrial Engineering*, 31(3), 58-68. <https://doi.org/10.7166/31-3-2418>

Villarreal Cifuentes, R. A., Guzmán Ramírez, A. D., Baquero Arévalo, A., Quiroga Veloza, D. P., Cubillos Fonseca, J. S., & Blanco Pinzón, R. A. (2019). *Instructivo de Programación Presupuestal*. [https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC\\_CLUSTER-088106%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased](https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-088106%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased)

Zuin, V., & Nicholson, M. (2021). The Impact of Pro-Poor Reforms on Consumers and the Water Utility in Maputo. *Water Alternatives*, 14(1), 158-185. Scopus

## **ANEXOS**

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación hay entre la PP y la CS en una OPSS del norte?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la PP y la CS en una OPSS del norte.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el nivel de PP.</li> <li>2. Identificar el nivel de la CS.</li> <li>3. Analizar la relación de las dimensiones de la PP en la CS.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la PP y la CS en una OPSS del norte.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Programación Presupuestal</p> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Calidad del Servicio</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población:</b> 41 trabajadores administrativos y operativos.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra será la misma que la población.</p> <p><b>Escala:</b> Likert</p> <p><b>Medición:</b> Ordinal</p>

## Anexo N° 02: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable 1:</b> Programación presupuestal	El MEF (2023) indica que la PP es la primera fase del proceso de elaboración del presupuesto, en donde se señalan las metas físicas, objetivos de la institución para el año fiscal, así como los recursos que demandarán el cumplimiento de estos objetivos; en esta fase se determina la estimación de los ingresos que tendrá la institución para hacer frente a los gastos en los que se incurrirá la institución.	La PP forma parte del planteamiento del presupuesto de una institución, mediante el cual se establece toda la programación de actividades a corto plazo, que pretende realizar una institución, a fin de dar cumplimiento a las metas trazadas, las mismas que también se plantean dentro de esta fase, permitiendo así que todas las actividades posibles sean previstas y estas cuenten con la viabilidad financiera correspondiente y así dar un eficiente uso de los mismos.	1. Planteamiento de Metas Institucionales	1. Metas del Plan Maestro Optimizado	Escala de Likert
				2. Metas del Plan Estratégico Institucional	
				3. Metas del Plan Estratégico Sectorial Multianual.	
			2. Proyección de Ingresos	1. Número de localidades	
				2. Ingresos por conceptos	
			3. Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera versión.	1. Alcance de cada actividad	
				2. Meta física.	
				3. Recursos financieros.	
				4. Indicador relacionado.	
			4. Evaluación de disponibilidad de ingresos.	1. Marco presupuestal de ingresos.	
				2. Monto de costos fijos.	
				3. Monto de costos variables.	
			5. Planes Operativos en su versión final	1. Priorización de actividades.	
				2. Actividades relacionadas a las metas institucionales.	
			<b>Variable 2:</b> Calidad del Servicio	El Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento (2007) en su Art. 4 indica	
2. Agua no Facturada					
3. Conexiones activas de					

	<p>que la CS “es el conjunto de características de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, que incluye procedimientos, obligaciones de EPS y usuarios” (p. 5).</p>	<p>básico de agua y alcantarillado, esta CS es particular, ya que no tiende a medirse de la misma manera en comparación con otras empresas o instituciones.</p>	<p>2. Presión de AP</p> <p>3. Densidad de Reclamos Totales</p> <p>4. Densidad de Atoros</p> <p>5. Densidad de Roturas</p>	<p>agua potable</p> <p>4. Horas de abastecimiento</p> <p>1. Válvulas de presión</p> <p>2. Conexiones activas de agua potable.</p> <p>3. Metros columna de agua</p> <p>1. Número de reclamos comerciales.</p> <p>2. Número de reclamos operacionales</p> <p>3. Conexiones totales de agua potable</p> <p>1. Número de atoros</p> <p>2. Redes de alcantarillado</p> <p>1. Número de roturas</p> <p>2. Redes de agua potable</p>	
--	---	---	---	---	--

### Anexo N° 03: Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad:

H0: Si hay normalidad en la distribución

H1: No hay normalidad en la distribución

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si p-valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Si p-valor es mayor 0.05 no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PP	0.099	41	.200 *	0.931	41	0.01 6
CS	0.164	41	.007 *	0.926	41	0.01 1

Tal y como se observa en la tabla, se ha realizado una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para ambas variables, puesto que la población y muestra es de 41 trabajadores. El resultado indica que los datos de las variables provienen de una distribución no normal, debido a que el valor de probabilidad (p-valor) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula, es decir que no hay normalidad en la distribución, decidiendo así que se aplicará una prueba no paramétrica, y el coeficiente de relación será de Rho Spearman.

## Anexo N° 04: Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### ESCUELA DE POSGRADO

#### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

#### Variable: Programación presupuestal

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.

Donde:

**1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo**

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN N°01: Planteamiento de metas institucionales</b>					
1	¿Conoce el procedimiento y/o requisitos para el planteamiento de metas institucionales, según lo que indica el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)?					
2	¿La institución dispone de directivas o manuales internos que brinden lineamientos para la elaboración de metas institucionales?					
3	¿Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para el planteamiento de metas institucionales?					
4	¿Cree usted que las áreas de la entidad plantean sus metas institucionales tomando en cuenta la realidad y necesidades principales de cada una de ellas?					
	<b>DIMENSIÓN N°02: Proyección de ingresos</b>					
5	¿La institución dispone de directivas o lineamientos internos que señalen el cómo plantear la proyección de ingresos para cada año?					
6	¿Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para la elaboración de la proyección de ingresos?					

7	¿Cree usted que la proyección de ingresos se realiza tomando en cuenta las variables, estaciones e información de deporte por parte de las áreas competentes?					
8	¿Cree usted que es congruente la proyección de ingresos con respecto a la ejecución de los mismos?					
	<b>DIMENSIÓN N°03: Elaboración de los Planes Operativos (PO) de las unidades orgánicas en su primera versión</b>					
9	¿La institución dispone de directivas o lineamientos internos sobre la planeación de la proyección de ingresos para cada año?					
10	¿Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para la elaboración de los PO en su primera versión?					
11	¿Cree usted que los Planes Operativos en su primera versión se adecúan a la realidad y necesidades de las áreas de la entidad?					
12	¿Cree usted que se toma en cuenta el Plan Operativo Institucional (POI) del año anterior, para el planteamiento los nuevos PO?					
	<b>DIMENSIÓN N°04: Evaluación de disponibilidad de ingresos</b>					
13	¿Cree usted que la disponibilidad de ingresos es proporcional con las necesidades de las áreas de la entidad?					
14	¿Considera usted que la disponibilidad de ingresos que se programó el año anterior, para la disponibilidad de los mismos para el año en evaluación?					
15	¿Existen coordinaciones previas con las áreas institucionales para el prorrateo de recursos financieros?					
16	¿Considera usted que se toma en cuenta las metas institucionales programadas al momento de dividir los ingresos?					
	<b>DIMENSIÓN N°05: Planes Operativos en su versión final</b>					
17	¿Cree usted que la elaboración del PO en su versión final es necesario para el adecuado cumplimiento de objetivos de la institución?					
18	¿Considera que las actividades que realizan las áreas va de acorde con el PO en su versión final?					
19	¿Las áreas consideran su Planes Operativos en versión final para programar gastos a ejecutar en el año?					
20	¿Cree usted que es congruente lo programado en el Plan Operativo en su versión final con la ejecución de actividades y gastos que se realizan durante el año?					



## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

#### Variable: Calidad de servicio

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.

Donde:

**1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo**

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN N°01: Continuidad</b>					
1	¿Tiene usted conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras, donde se indica los niveles de continuidad mínimo para ofrecer un servicio de calidad?					
2	¿La institución dispone de directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la continuidad del agua potable que la institución brinda?					
3	¿Considera que las metas estipuladas con relación a la continuidad del servicio (agua potable) son propios a la realidad de la institución?					
4	¿Considera que la continuidad del servicio (agua potable) que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)?					
5	¿Cree que la continuidad del servicio (agua potable) que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población?					
6	¿Considera que el presupuesto asignado es suficiente para brindar niveles de continuidad del agua potable óptimos a la población?					
	<b>DIMENSIÓN N°02: Presión</b>					
7	¿Tiene usted conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras (EPS), donde señala los niveles de presión mínima para ofrecer un servicio de calidad?					
8	¿La institución dispone de directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la presión del servicio que la EPS brinda?					

9	¿Cree usted que las metas estipuladas con relación a la presión son propios a la realidad de la institución?					
10	¿Considera que la presión del agua, que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)?					
11	¿La presión de agua que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población?					
12	¿Considera que el presupuesto económico asignado es suficiente para brindar niveles de presión óptimos a la población?					
<b>DIMENSIÓN N°03: Densidad de Reclamos Totales</b>						
13	¿Tiene usted conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras (EPS), sobre los niveles de Densidad de Reclamos Totales como mínimo para ofrecer un servicio de calidad?					
14	¿Cree usted que se consideran actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la densidad de reclamos totales?					
15	¿Considera que La Densidad de Reclamos Totales que maneja la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población?					
16	¿Considera que el presupuesto financiero asignado es suficiente para controlar los reclamos totales que tiene la institución?					
<b>DIMENSIÓN N°04: Densidad de Atoros</b>						
17	¿Cree usted que las actividades programadas dentro del Plan Operativo (PO) buscan controlar la Densidad de Atoros?					
18	¿Considera que la Densidad de Atoros que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población?					
<b>DIMENSIÓN N°05: Densidad de Roturas</b>						
19	¿Cree usted que se consideran actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la Densidad de Roturas?					
20	¿Considera que la Densidad de Roturas que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población?					

## Anexo N° 05: Carta de permiso para aplicar los cuestionarios

	
	<i>Cargo</i>
<b>"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"</b>	
Pimentel, 24 de octubre de 2023	
<b>Ingeniero Civil Manuel Irigoyen Tenorio</b> EPSEL S.A. Chiclayo.	
<b>ASUNTO</b>	<b>: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN</b>
Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.	
La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.	
Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.	
1) Apellidos y nombres de estudiante	: Guerrero Rinza Ana Eloisa
2) Programa de estudios	: Posgrado
3) Mención	: Maestría en Gestión Pública
4) Ciclo de estudios	: III
5) Título de la investigación	: Programación presupuestal y la calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte
6) Asesor	: Dr. Antony Esmil Franco Fernandez Altamirano
Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.	
Atentamente,	
 	<i>85-1834</i> 
Dr. Juan Pablo Muro Moreno Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo	

## Anexo N° 06: Respuesta de consentimiento de la aplicación del cuestionario



EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE  
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAMBAYEQUE S.A.



\* TRABAJAMOS PERMANENTE MENTE PARA LA BUENA AGUA DE LA BUENA SALUD,  
CUIDANDO LA DESPERDICE \*

Chiclayo, 27 de noviembre de 2023

**Carta N.° 428 -2023- EPSEL S.A.GG**

Señor

**Dr. Juan Pablo Moreno Muro**

*Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Chiclayo*

**Asunto: Autorización para realizar investigación**

**Referencia: CARTA N° 0 - 2023 - 6390 - POSTGRADO/EXT (851834)**

Tengo bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo informarle que, de acuerdo con la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a la persona que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados benefician tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio.

Por lo que, en mi calidad de GERENTE GENERAL DE LA EPS, **AUTORIZO** el permiso para recojo de información mediante la aplicación de los instrumentos de investigación de la persona Guerrero Rinza Ana Eloisa identificado (a) con DNI N. ° 71230541, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, en la experiencia curricular de Diseño y Desarrollo del trabajo de investigación, con el trabajo titulado "Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte". Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facilidades correspondientes para tal fin.

Es propicia la ocasión para expresar la muestra de mi especial consideración y estima persona.

Atentamente,

**Ing. Manuel Irigoyen Tenorio**  
Gerente General de EPSEL S.A.



Firmado digitalmente por:  
IRIGOIYEN TENORIO Manuel  
FAU 20103440061 cert  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 20/11/2023 09:40:28 -0500

## Anexo N° 07: Matriz Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte" la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mico Eduardo Gallardo Castillo	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Secretaría General, Especialista Legal	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte.
Autora:	Guerrero Rinza Ana Eloisa
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de EPSEL S.A., entre administrativos y operadores de las gerencias vinculadas directamente con las variables, dimensiones e indicadores, teniendo características comunes tales como profesionales y/o técnicos, con experiencia mínima en el campo referente a las variables.
Significación:	<p>Los cuestionarios, planteados son dos, los cuales cada uno de ellos se refiere a cada variable y sus dimensiones respectivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sobre la Variable 1: <b>PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL</b>, el cual evalúa cinco dimensiones: <b>Planeamiento de metas institucionales</b> (04 ítems), <b>Proyección de ingresos</b> (04 ítems), <b>Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera versión</b> (04 ítems), <b>Evaluación de disponibilidad de ingresos</b> (04 ítems) y <b>Planes Operativos en su versión final</b> (04 ítems).</li> </ul> <p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.</p>

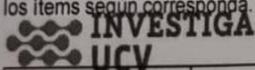
	<p>Escala: Likert</p> <p>- Sobre la Variable 2: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>, el cual evalúa cinco dimensiones: <b>Continuidad</b> (06 ítems), <b>Presión</b> (06 ítems), <b>Densidad de Reclamos Totales</b> (04 ítems), <b>Densidad de Atoros</b> (02 ítems) y <b>Densidad de Roturas</b> (02 ítems).</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.</p> <p>Escala: Likert</p>
--	---

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL</b>	Planeamiento de metas institucionales	Se refiere a los valores esperados a cumplir para el próximo año, los mismos que deben estar alineados a las metas del estudio tarifario de la OPSS, al Plan Maestro Optimizado, al Plan Estratégico Institucional y al Plan Estratégico Sectorial Multianual, así como a las metas establecidas por el OTASS.
	Proyección de ingresos	Es la estimación de los recursos directamente recaudados que obtendrá la organización en el año siguiente, para lo cual se tiene que considerar la estimación de ingresos por localidades del ámbito de la organización y estacionalidades.
	Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera versión	Para la elaboración de las mismas se debe consignar el alcance de cada actividad que se planee realizar, así como definir una meta física, identificar los recursos necesarios para dar cumplimiento a la actividad, y también señalar a qué indicador de las metas institucionales establecidas se va afectar y/o mejorar con su ejecución.
	Evaluación de disponibilidad de ingresos	En esta dimensión se va identificar el marco presupuestal en cuanto a los ingresos, posterior a ello registrar los montos de los gastos fijos en los que incurre la organización, es decir pagos ineludibles, planillas, servicios continuos, entre otros, con el fin de reservar recursos para dar atención a este tipo de pagos fijos.
	Planes Operativos en su versión final	Serán el resultado de la identificación de la disponibilidad de ingresos para la financiación de las actividades consignadas en los PO, así como la priorización de actividades que se desarrollarán en el siguiente año fiscal, teniendo en cuenta la realidad de cada organización.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Continuidad	Se refiere a la cuantificación de las horas que abastece una OPSS de agua potable a la población, través de las redes de distribución.
	Presión	Se refiere a la fuerza con la que el servicio de agua potable llega a las viviendas de los usuarios a través de las redes de distribución.
	Densidad de Reclamos Totales	Se refiere a la magnitud de los reclamos tanto operacionales como comerciales que recibe la organización, esta dimensión permite identificar ineficiencias en los aspectos comerciales y operacionales que tienen la organización.
	Densidad de Atoros	Mide la incidencia de atoros que se presentan en las redes de alcantarillado.
	Densidad de Roturas	Mide la incidencia de roturas que se presentan en las redes de agua potable de la organización.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte, elaborado por Guerrero Rinza Ana en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

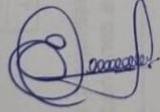


Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 DNI 16705657  
 Mirco Edeardo Gallardo Castillo



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

Variable: Programación presupuestal

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.

Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>DIMENSIÓN N°01: Planteamiento de metas institucionales</b>					
Se conoce el procedimiento y/o requisitos para el planteamiento de metas institucionales, según lo que indica el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)		4	4	4	
La institución dispone de directivas o manuales internos que brinden lineamientos para la elaboración de metas institucionales.		4	4	4	
Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para el planteamiento de metas institucionales.		3	3	3	
Las áreas de la entidad plantean sus metas institucionales tomando en cuenta la realidad y necesidades principales de cada una de ellas.		4	4	4	
<b>DIMENSIÓN N°02: Proyección de ingresos</b>					
Conoce las directivas o lineamientos internos que señalen el cómo plantear la proyección de ingresos para cada año.		3	4	3	
Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para la elaboración de la proyección de ingresos.		3	4	4	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

**Variable: Calidad de servicio**

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.  
Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>DIMENSIÓN N°01: Continuidad</b>					
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras, donde se indica los niveles de continuidad mínimo para ofrecer un servicio de calidad.		4	4	4	
Existen directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la continuidad del servicio que la institución brinda.		4	3	4	
Las metas estipuladas con relación a la continuidad del servicio son propios a la realidad de la institución.		4	3	4	
La continuidad del servicio que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)		4	4	4	
La continuidad prestacional que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.		3	4	4	



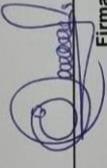
<b>DIMENSIÓN N°02: Presión</b>						
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras (EPS), donde señala los niveles de presión mínima para ofrecer un servicio de calidad.	4	4	4	4		
Existen directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la presión del servicio que la EPS brinda.	4	3	3	4		
Las metas estipuladas con relación a la presión son propios a la realidad de la institución.	4	3	3	3		
La presión del agua, que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)	3	4	4	4		
La presión de agua, que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	3	4	4	4		
El presupuesto económico asignado es suficiente para brindar niveles de presión óptimos a la población.	3	4	4	4		
<b>DIMENSIÓN N°03: Densidad de Reclamos Totales</b>						
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras (EPS), sobre los niveles de Densidad de Reclamos Totales como mínimo para ofrecer un servicio de calidad.	4	4	4	4		
Se consideran actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la densidad de reclamos totales	4	4	4	4		
La Densidad de Reclamos Totales que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	4	4	4	4		
El presupuesto financiero asignado es suficiente para controlar los reclamos totales que tiene la institución.	4	3	3	4		
<b>DIMENSIÓN N°04: Densidad de Atoros</b>						
Las actividades programadas dentro del Plan Operativo (PO) buscan controlar la Densidad de Atoros.	4	4	4	4		
La Densidad de Atoros que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	4	3	3	3		
<b>DIMENSIÓN N°05: Densidad de Roturas</b>						
	4	4	4	4		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Existen actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la Densidad de Roturas.									
La Densidad de Roturas que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.									

Apellidos y nombres del juez validador:

  
Firma

Mirco Eduardo Gallardo Castillo.

DNI: 16705657.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GALLARDO CASTILLO
Nombres	MIRCO EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16705657

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/12/20
Resolución/Acta	0433-2020-UCV
Diploma	052-098394
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/06/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 8901915861



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Módulo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 23/12/2023 18:00:24-0500

  
**ROLANDO RUIZ LLATANCE**

**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27309 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte" la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jahaira Viviana Nuñez Jimenez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Secretaría General, Decanato Universitario	
Institución donde labora:	EPSEL, UTP	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X )	
	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte.
Autora:	Guerrero Rinza Ana Eloisa
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de EPSEL S.A., entre administrativos y operadores de las gerencias vinculadas directamente con las variables, dimensiones e indicadores, teniendo características comunes tales como profesionales y/o técnicos, con experiencia mínima en el campo referente a las variables.
Significación:	Los cuestionarios, planteados son dos, los cuales cada uno de ellos se refiere a cada variable y sus dimensiones respectivas: - Sobre la Variable 1: <b>PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL</b> , el cual evalúa cinco dimensiones: <b>Planeamiento de metas institucionales</b> (04 ítems), <b>Proyección de ingresos</b> (04 ítems), <b>Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera</b>

	<p><b>versión</b> (04 ítems), <b>Evaluación de disponibilidad de ingresos</b> (04 ítems) y <b>Planes Operativos en su versión final</b> (04 ítems).</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.</p> <p><b>Escala:</b> Likert</p> <p>- Sobre la Variable 2: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>, el cual evalúa cinco dimensiones: <b>Continuidad</b> (06 ítems), <b>Presión</b> (06 ítems), <b>Densidad de Reclamos Totales</b> (04 ítems), <b>Densidad de Atoros</b> (02 ítems) y <b>Densidad de Roturas</b> (02 ítems).</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.</p> <p><b>Escala:</b> Likert</p>
--	---

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL</b>	Planeamiento de metas institucionales	Se refiere a los valores esperados a cumplir para el próximo año, los mismos que deben estar alineados a las metas del estudio tarifario de la OPSS, al Plan Maestro Optimizado, al Plan Estratégico Institucional y al Plan Estratégico Sectorial Multianual, así como a las metas establecidas por el OTASS.
	Proyección de ingresos	Es la estimación de los recursos directamente recaudados que obtendrá la organización en el año siguiente, para lo cual se tiene que considerar la estimación de ingresos por localidades del ámbito de la organización y estacionalidades.
	Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera versión	Para la elaboración de las mismas se debe consignar el alcance de cada actividad que se planee realizar, así como definir una meta física, identificar los recursos necesarios para dar cumplimiento a la actividad, y también señalar a qué indicador de las metas institucionales establecidas se va afectar y/o mejorar con su ejecución.
	Evaluación de disponibilidad de ingresos	En esta dimensión se va identificar el marco presupuestal en cuanto a los ingresos, posterior a ello registrar los montos de los gastos fijos en los que incurre la organización, es decir pagos ineludibles, planillas, servicios continuos, entre otros, con el fin de reservar recursos para dar atención a este tipo de pagos fijos.
	Planes Operativos en su versión final	Serán el resultado de la identificación de la disponibilidad de ingresos para la financiación de las actividades consignadas en los PO, así como la priorización de actividades que se desarrollarán en el siguiente año fiscal, teniendo en cuenta la realidad de cada organización.
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Continuidad	Se refiere a la cuantificación de las horas que abastece una OPSS de agua potable a la población, través de las redes de distribución.
	Presión	Se refiere a la fuerza con la que el servicio de agua potable llega a las viviendas de los usuarios a través de las redes de distribución.
	Densidad de Reclamos Totales	Se refiere a la magnitud de los reclamos tanto operacionales como comerciales que recibe la organización, esta dimensión permite identificar ineficiencias en los aspectos comerciales y operacionales que tienen la organización.
	Densidad de Atoros	Mide la incidencia de atoros que se presentan en las redes de alcantarillado.
	Densidad de Roturas	Mide la incidencia de roturas que se presentan en las redes de agua potable de la organización.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte, elaborado por Guerrero Rinza Ana en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

**Variable: Programación presupuestal**  
Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.  
Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>DIMENSIÓN N°01: Planteamiento de metas institucionales</b>					
Se conoce el procedimiento y/o requisitos para el planteamiento de metas institucionales, según lo que indica el Centro Nacional de Planteamiento Estratégico (CEPLAN)		4	4	4	
La institución dispone de directivas o manuales internos que brinden lineamientos para la elaboración de metas institucionales.		3	4	3	
Existe soporte técnico por parte del área de Planteamiento y Presupuesto, para el planteamiento de metas institucionales.		4	3	4	
Las áreas de la entidad plantean sus metas institucionales tomando en cuenta la realidad y necesidades principales de cada una de ellas.		4	4	4	
<b>DIMENSIÓN N°02: Proyección de ingresos</b>					
Conoce las directivas o lineamientos internos que señalen el cómo plantear la proyección de ingresos para cada año.		4	3	4	
Existe soporte técnico por parte del área de Planteamiento y Presupuesto, para la elaboración de la proyección de ingresos.		3	3	3	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

Variable: Calidad de servicio

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.  
Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>DIMENSIÓN N°01: Continuidad</b>					
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras, donde se indica los niveles de continuidad mínimo para ofrecer un servicio de calidad.		4	4	3	
Existen directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la continuidad del servicio que la institución brinda.		4	4	4	
Las metas estipuladas con relación a la continuidad del servicio son propios a la realidad de la institución.		3	4	4	
La continuidad del servicio que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)		4	3	3	
La continuidad prestacional que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.		3	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<b>DIMENSIÓN N°02: Presión</b>					
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras (EPS), donde señala los niveles de presión mínima para ofrecer un servicio de calidad.	4	3	4		
Existen directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la presión del servicio que la EPS brinda.	4	4	4		
Las metas estipuladas con relación a la presión son propios a la realidad de la institución.	3	4	4		
La presión del agua, que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)	4	4	4		
La presión de agua, que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	3	4	4		
El presupuesto económico asignado es suficiente para brindar niveles de presión óptimos a la población.	4	3	4		
<b>DIMENSIÓN N°03: Densidad de Reclamos Totales</b>					
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras (EPS), sobre los niveles de Densidad de Reclamos Totales como mínimo para ofrecer un servicio de calidad.	3	4	4		
Se consideran actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la densidad de reclamos totales	4	3	4		
La Densidad de Reclamos Totales que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	4	4	3		
El presupuesto financiero asignado es suficiente para controlar los reclamos totales que tiene la institución.	3	3	4		
<b>DIMENSIÓN N°04: Densidad de Atoros</b>					
Las actividades programadas dentro del Plan Operativo (PO) buscan controlar la Densidad de Atoros.	3	4	3		
La Densidad de Atoros que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	3	4	4		
<b>DIMENSIÓN N°05: Densidad de Roturas</b>					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Existen actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la Densidad de Roturas.	4	4	4	4	4
La Densidad de Roturas que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.	4	4	4	4	4

Apellidos y nombres del juez validador:

*Neuf*

Johana Patricia Muñoz Jimenez  
ABOGADO  
DNI: 40088986  
CALL: 011508



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	NUÑEZ JIMENEZ
Nombre	JAHAIRA VIVIANA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	70088986

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acto	0493-2020-UCV
Diploma	052-100546
Fecha Matricula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/06/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 080181868



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Método: Servicio de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/12/2023 18:30:53-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27369 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte" la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

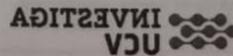
Nombre del juez:	Lorena Elizabeth Torres Zambrano	
Grado profesional:	Maestría (P) Doctor ( )	
Áreas de formación académica:	Educativa ( ) Organizacional (P) Clínica ( ) Social ( )	
Áreas de experiencia profesional:	Técnicas de Atención al Cliente, Com. Social, Recursos, Organización	
Institución donde labora:	EPS S.A.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	Más de 5 años (P) 2 a 4 años ( )	
Experiencia en investigación Psicométrica:	Título del estudio realizado. Trabajo(s) psicométricos realizados	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte.
Autor:	Guillermo Rinza Ana Eloiza
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública - Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Técnicos de EPS S.A., entre administrativos y operadores de las gerencias vinculadas directamente con las variables, dimensiones e indicadores, teniendo características comunes tales como profesionales y técnicos, con experiencia mínima en el campo referente a las variables.
Significación:	Los cuestionarios planteados son dos, los cuales cada uno de ellos se refiere a cada variable y sus dimensiones respectivas. - Sobre la Variable 1: PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL, el cual evalúa cinco dimensiones: Planamiento de metas institucionales (04 ítems), Proyección de ingresos (04 ítems), Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera versión (04 ítems), Evaluación de disponibilidad de ingresos (04 ítems) y Planes Operativos en su versión final (04 ítems). Objetivo: Identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.



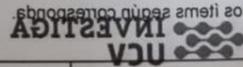
<p>Escala: Likert</p> <p>Objetivo: Identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.</p> <p>Densidad de Roturas (02 ítems).</p> <p>Densidad de Reclamos Totales (04 ítems).</p> <p>Presión (08 ítems).</p> <p>Continuidad (08 ítems).</p> <p>Sobre la Variable 2: <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>, el cual evalúa cinco</p> <p>Escala: Likert</p>	
--	--

4. **Subotro técnico**

Definición	Subescala (dimensiones)	ESCALA/ÁREA
<p>Elaboración de los Planes Operativos de las unidades orgánicas en su primera versión</p> <p>Para la elaboración de las mismas se debe consignar el alcance de cada actividad que se planea realizar, así como definir una meta física, identificar los recursos necesarios para dar cumplimiento a la actividad, y también señalar a qué indicadores de las metas institucionales establecidas se va afectar y/o mejorar con su ejecución.</p>	<p>Proyección de ingresos</p> <p>Es la estimación de los recursos directamente recaudados que obtendrá la organización en el año siguiente, para lo cual se tiene que considerar la estimación de ingresos por localidades del ámbito de la organización y estaciones/áreas.</p>	PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL
<p>Disponibilidad de ingresos</p> <p>En esta dimensión se va identificar el marco presupuestal en cuanto a los ingresos, posterior a ello registrar los montos de los gastos fijos en los que incurre la organización, es decir, pagos ineludibles, planillas, servicios continuos, entre otros, con el fin de reservar recursos para dar atención a este tipo de gastos fijos.</p>	<p>Evaluación de ingresos</p> <p>En esta dimensión se va identificar el marco presupuestal en cuanto a los ingresos, posterior a ello registrar los montos de los gastos fijos en los que incurre la organización, es decir, pagos ineludibles, planillas, servicios continuos, entre otros, con el fin de reservar recursos para dar atención a este tipo de gastos fijos.</p>	
<p>Densidad de Roturas</p> <p>Mide la incidencia de roturas que se presentan en las redes de agua potable de la organización.</p>		CALIDAD DE SERVICIO
<p>Densidad de Atores</p> <p>Mide la incidencia de actores que se presentan en las redes de acantallado.</p>		
<p>Densidad de Reclamos Totales</p> <p>Se refiere a la magnitud de los reclamos tanto operacionales como comerciales que recibe la organización, esta dimensión permite identificar ineficiencias en los aspectos comerciales y operacionales que tienen la organización.</p>		
<p>Presión</p> <p>Se refiere a la fuerza con la que el servicio de agua potable llega a las viviendas de los usuarios a través de las redes de distribución.</p>		
<p>Continuidad</p> <p>Se refiere a la continuidad de las horas que aparece una OPS de agua potable a la población, través de las redes de distribución.</p>		

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, usted le presenta el cuestionario sobre Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte, elaborado por Guerrero Rianza en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

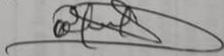


Categoría	Calificación	Indicador
-----------	--------------	-----------

<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Roxana Elizabeth Torres  
 Somellón DNI 16748069  


**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

**Variable: Programación presupuestal**

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de programación presupuestal en una organización prestadora de servicios de saneamiento.  
Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>DIMENSIÓN N°01: Planteamiento de metas institucionales</b>		4	4	4	
Se conoce el procedimiento y/o requisitos para el planteamiento de metas institucionales, según lo que indica el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)		4	4	4	
La institución dispone de directivas o manuales internos que brinden lineamientos para la elaboración de metas institucionales.		4	4	4	
Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para el planteamiento de metas institucionales.		4	4	4	
Las áreas de la entidad plantean sus metas institucionales tomando en cuenta la realidad y necesidades principales de cada una de ellas.		4	4	3	
<b>DIMENSIÓN N°02: Proyección de ingresos</b>		4	4	4	
Conoce las directivas o lineamientos internos que señalen el cómo plantear la proyección de ingresos para cada año.		4	4	4	
Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para la elaboración de la proyección de ingresos.		3	3	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La proyección de ingresos se realiza tomando en cuenta las variables, estaciones e información de soporte por parte de las áreas competentes.	4	4	4	4
Es congruente la proyección de ingresos con respecto a la ejecución de los mismos.	4	4	4	4
<b>DIMENSIÓN N°03: Elaboración de los Planes Operativos (PO) de las unidades orgánicas en su primera versión</b>	4	4	4	4
Conocen de directivas o lineamientos internos sobre la planeación de la proyección de ingresos para cada año.	3	3	3	4
Existe soporte técnico por parte del área de Planeamiento y Presupuesto, para la elaboración de los PO en su primera versión.	4	4	4	4
Los PO en su primera versión se adecúan a la realidad y necesidades de las áreas de la entidad.	3	4	4	4
Se toma en cuenta el Plan Operativo Institucional (POI) del año anterior, para el planteamiento los nuevos PO.	4	4	4	4
<b>DIMENSIÓN N°04: Evaluación de disponibilidad de ingresos</b>	4	4	4	4
La disponibilidad de ingresos es proporcional con las necesidades de las áreas de la entidad.	3	3	3	4
Se considera la disponibilidad de ingresos que se programó el año anterior, para la disponibilidad de los mismos para el año en evaluación.	3	3	3	4
Existen coordinaciones previas con las áreas institucionales para el prorrateo de recursos financieros.	4	4	4	4
Se toma en cuenta las metas institucionales programadas al momento de dividir los ingresos.	4	4	4	4
<b>DIMENSIÓN N°05: Planes Operativos en su versión final</b>	4	4	4	4
La elaboración del PO en su versión final para el adecuado cumplimiento de objetivos de la institución.	4	4	4	4
Las actividades que realizan las áreas va de acorde con el PO en su versión final.	3	4	4	4
Las áreas consideran su PO en versión final para programar gastos a ejecutar en el año.	3	4	4	4
Concuerda lo programado en el PO en su versión final con la ejecución de actividades y gastos que se realizan durante el año.	3	4	4	4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento

**Variable: Calidad de servicio**

Estimados colaboradores, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento.

Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Se recomienda leer detenidamente las preguntas y seleccionar la alternativa que considere correcta, cabe mencionar que los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>DIMENSIÓN N°01: Continuidad</b>					
Tiene conocimiento del Reglamento de Calidad para las Empresas Prestadoras, donde se indica los niveles de continuidad mínimo para ofrecer un servicio de calidad.		4	4	4	
Existen directivas o normativas internas que brinden lineamientos para hallar y controlar la continuidad del servicio que la institución brinda.		4	4	4	
Las metas estipuladas con relación a la continuidad del servicio son propios a la realidad de la institución.		4	4	4	
La continuidad del servicio que brinda la institución va de acuerdo a las normas y reglamentos que estipula la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)		4	4	4	
La continuidad prestacional que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.		4	4	4	

<b>DIMENSIÓN I.02: Demanda de Roturas</b>						
Ofrece un servicio de calidad a su población.						
La Demanda de Votos que prima la institución es eficiente para controlar la Demanda de Votos.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Las actividades programadas dentro del Plan Operativo (PO) para	Y	Y	Y	Y	Y	Y
<b>DIMENSIÓN I.04: Demanda de Votos</b>						
reclamos totales que tiene la institución.						
El presupuesto asignado es eficiente para controlar los	Y	Y	Y	Y	Y	Y
para ofrecer un servicio de calidad a su población.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
La Demanda de Reclamos Totales que prima la institución es eficiente	Y	Y	Y	Y	Y	Y
controlar la demanda de reclamos totales	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Se consideran actividades dentro del Plan Operativo (PO) para	Y	Y	Y	Y	Y	Y
como mínimo para ofrecer un servicio de calidad.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Presupuesto (EP2) sobre los niveles de Demanda de Reclamos Totales	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Tiene conocimiento del Presupuesto de Calidad para las Emisiones	Y	Y	Y	Y	Y	Y
<b>DIMENSIÓN I.03: Demanda de Reclamos Totales</b>						
de presión obvia y su población.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
El presupuesto asignado es eficiente para primar niveles	Y	Y	Y	Y	Y	Y
un servicio de calidad a su población.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
La presión de agua que prima la institución es eficiente para ofrecer	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Servicios de Suministro (SMA22)	Y	Y	Y	Y	Y	Y
normas y reglamentos que gobiernan la Subdependencia Nacional de	Y	Y	Y	Y	Y	Y
La presión del agua que prima la institución va de acuerdo a las	Y	Y	Y	Y	Y	Y
de la institución.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Las metas establecidas con relación a la presión son bajas a las medidas	Y	Y	Y	Y	Y	Y
de la institución.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Existen directivas o normativas internas que primen juicios para	Y	Y	Y	Y	Y	Y
ofrecer un servicio de calidad.	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Presupuesto (EP2) sobre los niveles de presión interna para	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Tiene conocimiento del Presupuesto de Calidad para las Emisiones	Y	Y	Y	Y	Y	Y
<b>DIMENSIÓN I.05: Presión</b>						





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Existen actividades dentro del Plan Operativo (PO) para controlar la Densidad de Roturas.		4	4	4	
La Densidad de Roturas que brinda la institución es suficiente para ofrecer un servicio de calidad a la población.		4	4	4	

Apellidos y nombres del juez validador:

  
Firma  
DNI: 167480609  
Torres Elizabeth  
Semilla



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TORRES SAMILLAN
Nombres	ROXANA ELIZABETH
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16748869

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	12/12/22
Resolución/Acta	0751-2022-UCV
Diploma	052-102693
Fecha Matrícula	05/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:  
23 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0061919902



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Módulo: Servicio de  
Agente automatizado.  
Fecha: 23/12/2023 18:12:59:0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE

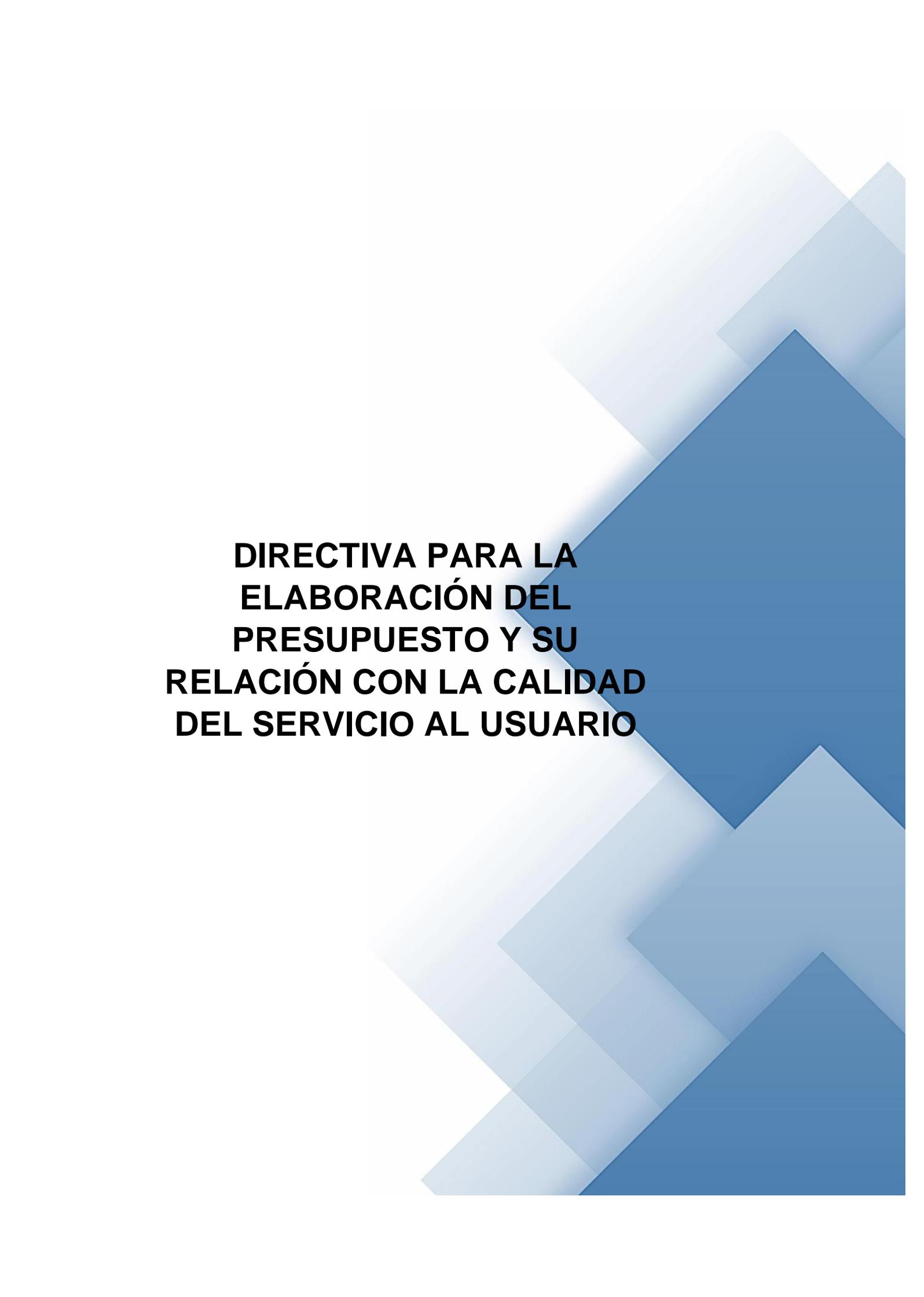
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27369 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**DIRECTIVA PARA LA  
ELABORACIÓN DEL  
PRESUPUESTO Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD  
DEL SERVICIO AL USUARIO**

## ÍNDICE

I.FINALIDAD .....	36
II.OBJETIVO .....	36
III. ALCANCE.....	36
IV. BASE LEGAL .....	36
V.DISPOSICIONES GENERALES .....	36

## **DIRECTIVA N° -2023-EPSEL S.A/GG**

### **I. FINALIDAD**

Reforzar la vinculación del presupuesto de la empresa con la calidad del servicio que se brinda al usuario, a fin de generar un documento de gestión útil, oportuna, técnica, que sirva para la toma de decisiones.

### **II. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento y mecanismo adecuado para programar, modificar y evaluar el presupuesto con los indicadores que miden la calidad del servicio que se brinda al usuario.

### **III. ALCANCE**

Las disposiciones y procedimientos contenidos en la presente directiva serán de obligatorio cumplimiento por todas las unidades orgánicas relacionadas con la gestión presupuestal y la calidad del servicio que se brinda al usuario.

### **IV. BASE LEGAL**

- 4.1. Ley de Presupuesto del Sector Público vigente.
- 4.2. Decreto Legislativo N° 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- 4.3. Decreto Supremo N°005-2020-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Presentación de los Servicios de Saneamiento.
- 4.4. Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA, que aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Presentación de los Servicios de Saneamiento.
- 4.5. Resolución de Consejo Directivo N° 058-2023-SUNASS-CD, que aprueba el Texto único Ordenado del Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 4.6. Resolución de Consejo Directivo N° 063-2021-SUNASS-CD, que aprueba el Sistema de Indicadores e Índices de la Gestión de los Prestadores de los Servicios de Saneamiento.

### **V. DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1. **Formulación de presupuesto y su vinculación con la calidad del servicio**

### **5.1.1. Etapa 1: Definición de metas**

- a. Como primera actividad se realizará una reunión con los jefes y equipos técnicos encargados de elaborar sus metas y planes operativos, con el fin de brindar una capacitación para explicar el proceso de la elaboración del presupuesto y la importancia que tiene este para brindar un servicio de calidad al usuario, con el fin de reforzar el conocimiento que se tiene sobre la importancia de la planificación.
- b. Se reunirán los jefes y su equipo técnico de las unidades orgánicas que tienen a su cargo metas institucionales por cumplir, con el equipo técnico de Planeamiento y presupuesto, para en conjunto plantear metas de acorde a la realidad de la empresa y teniendo en cuenta las políticas que nos rigen y demás documentos de planificación.
- c. Se establecerá la propuesta de las áreas y se hará un contraste con lo planteado técnicamente con el área de planeamiento y presupuesto, para poder definir y sustentar cada una de ellas, y finamente decidir. Cada una de estas metas deberá estar alineado obligatoriamente con lo que indica la SUNASS a través de su Sistema de Indicadores, para brindar un servicio de calidad.
- d. Para el planteamiento de metas se tomará en cuenta las directivas vigentes que regulan técnicamente esta etapa.
- e. En esta etapa se elaborará un cronograma de trabajo, para el planteamiento de sus Planes Operativos, y se constará en Acta.
- f. Este proceso comprenderá desde la segunda semana de julio hasta a última del año en curso.

### **5.1.2. Etapa 2: Proyección de ingresos**

- a. En esta etapa, el área de planeamiento y presupuesto se reunirá con el área que realiza esta proyección, para brindar la asistencia técnica respectiva.
- b. Para la estimación de ingresos se tiene que tomar en cuenta información financiera, tal como saldos del año anterior, como la variabilidad que ha ido teniendo el año.

- c. Este proceso comprenderá durante la primera y segunda semana de agosto del año en curso.

#### **5.1.3. Etapa 3: Elaboración de Planes Operativos en su primera versión**

- a. Una vez definidas las metas en la primera etapa, en esta se consolidará de manera técnica, y se empezará a detallar las actividades que se realizarán para dar cumplimiento a las metas establecidas, así también se especificará los responsables, y recursos financieros que se necesitará para dar cumplimiento al mismo.
- b. Para esta etapa el personal del área de Planeamiento y Presupuesto dará asistencia técnica a todas las áreas con el fin de tener un Plan Operativo adecuado, de acuerdo al cronograma establecido en la primera etapa.
- c. Para la realización de los Planes Operativos se priorizará el cumplimiento de las metas de los indicadores que miden la Calidad del Servicio, para de esta manera tener una directriz más clara de los recursos financieros con los que se cuenta.
- d. Este proceso comprenderá durante todo el mes de agosto y la primera semana de setiembre.

#### **5.1.4. Etapa 4: Evaluación de disponibilidad de ingresos**

- a. En esta se hará un cruce de información entre lo realizado en la Etapa 2 y la Etapa 3.
- b. Se realizarán reuniones con las áreas que han planteado sus Planes Operativos, siendo las primeras reuniones con las áreas involucradas con los indicadores que miden a Calidad del Servicio, con el fin de priorizarlas.
- c. En estas primeras reuniones se priorizará la disponibilidad de ingresos para dar cumplimiento a las actividades relacionadas con los indicadores que miden las Calidad del Servicio.
- d. Estas priorizaciones de disponibilidad presupuestal tendrán que constar en Acta, para evitar cambios a la hora de su consolidación final.
- e. Este proceso se realizará durante la segunda y tercera semana de setiembre.

#### **5.1.5. Etapa 5: Elaboración de Planes Operativos en su versión final**

- a. Para esta última etapa las áreas modificarán sus planes operativos, teniendo en cuenta los recursos que tienen disponibles, luego de haber sido priorizados en la etapa anterior.
- b. Las áreas modificarán algunas actividades en función al presupuesto que se le ha asignado.
- c. Para esta etapa la asistencia técnica del área de Planeamiento y Presupuesto seguirá presente, para dar soporte técnico, frente a algunas consultas.
- d. Luego de tener el Plan Operativo culminado, las áreas lo presentarán formalmente al área de Planeamiento y presupuesto, para su consolidación respectiva.
- e. Es necesario que, al momento de su presentación adjunten el cronograma que se planteó en la primera etapa y todas las Actas de Acuerdos, con el fin de que las áreas tengan el respaldo tanto de las actividades que se han priorizado, como el presupuesto que se asignado, para mejorar la Calidad del Servicio, y así evitar que los acuerdos no se cambien en esta última etapa, sin previo aviso o comunicación respectiva.
- f. Este proceso se realizará durante cuarta semana de setiembre.
- g. Finalmente, el área de Planeamiento y Presupuesto consolidará toda la información de los Planes Operativos y formulará el presupuesto para el año fiscal siguiente, teniendo en cuenta lo que estipula las normativas presupuestales vigentes.

## **VI. DISPOSICIONES FINALES**

- 6.1. Los procesos técnicos y específicos que no se hayan detallado en la presente directiva, se complementarán con las directivas vigentes relacionadas a la elaboración del Plan Operativo Institucional, así como lo que estipula el CEPLAN.
- 6.2. Las fechas y plazos que se han establecido en la presente directiva, estarán susceptibles a cambio si las leyes presupuestales lo indicaran.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Programación presupuestal y calidad de servicio en una organización prestadora de servicios de saneamiento del norte", cuyo autor es GUERRERO RINZA ANA ELOISA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 03 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO <b>DNI:</b> 73969287 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 06-01-2024 09:04:50

Código documento Trilce: TRI - 0718137