



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Chuye Revilla, Miguel Angel Isidro

Nomberto Bernales, Katherin Alina

ASESOR METODÓLOGO:

Ms.C.García Zare, Elmis Jonatan

ASESOR ESPECIALISTA:

Dr. Luis Constante Valdivieso Merino

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chepén-Perú

2018


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

 Código : F07-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a).....MIGUEL ANGEL ISIDRO CHUYO REVILLA.....
 cuyo título es: GESTIÓN DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN
DISA DISTRITO DE PACASMAYO - 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)
dieciséis.....(letras).

Chepén.....20.....de DICIEMBRE del 2018

LUIS CONSTANTE VALDIVIESO MERINO

PRESIDENTE

ELMIS JONATAN GARCIA ZARE

SECRETARIO

KAREN EDITH MOSTACERO VENTURA

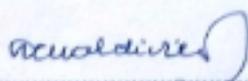
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Alfonso Bernales Katherin Alina
cuyo título es: Geología del Servicio de Inocuidad en Pesca
Districto de Casapaya - 2018

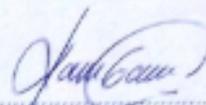
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
dieciséis (letras).

Chepén, 20 de Diciembre del 2018



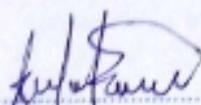
LUIS CONSTANTE VALDIVIESO MERINO

PRESIDENTE



ELMO JONATAN GARCIA ZARE

SECRETARIO



KAREN EDITH MOSTACERO VENTURA

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A Dios, por iluminar nuestros caminos y habernos permitido lograr los objetivos propuestos.

A nuestros familiares, por el apoyo incondicional en cada una de las dificultades presentadas, y por la confianza otorgada.

Agradecimiento

A los señores: Luis Guillermo Córdova Paredes, Lic. Adm. Carlos Tejada Sánchez, Lic. Adm. Oscar Abanto Chávez, Ing. Celis Mostacero Segundo por haber colaborado en la recolección de datos, mismos que participaron la validación de los Instrumentos de Recolección, conjuntamente con la Econ. Karen Edith Mostacero Ventura

Al Prof. García Zare, Elmis Jonatan y al Mg Luis Constante Valdivieso Merino por haber guiado la investigación.

Declaración de Autenticidad

Declaración de Autenticidad

Nosotros, Miguel Angel Isidro Chuye Revilla y Nomberto Bernalez, Katherin Alina, estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI N° 74535740 y 46043176, con la tesis titulada Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo – 2018.

Damos cuenta de la Autenticidad a través del siguiente detalle:

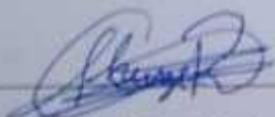
La Tesis a la que se hace mención, es de nuestra auditoría.

Se ha cumplido con respetar las normas internacionales de citas y referencias "APA sexta edición" en las fuentes consultadas, sin efectuarse plagio alguno.

Asimismo, la presente no ha sido auto plagiada anteriormente para obtener algún grado o título profesional.

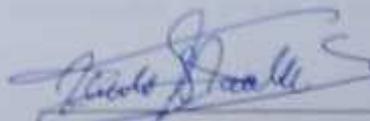
Los datos recopilados presentados corresponden a la actividad real efectuada en el periodo 2018, sin constituirse por duplicados y falsos, siendo aportes producto de la investigación.

De encontrarse datos relevantes que discrepan al testimonio de Autenticidad, suscrito líneas arriba, sobre el particular se asumen las consecuencias y sanciones que correspondan a nuestros actos, teniendo en cuenta la normativa de la Universidad César Vallejo vigente.



Chuye Revilla Miguel A. I.

DNI N° 74535740



Nomberto Bernalez, Katherin A.

DNI N° 46043176

Presentación

Sr. Presidente.

Señores miembros del jurado calificado.

Presento a ustedes con las formalidades del caso la tesis titulada: “Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo – 2018”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. El objetivo de la presente es Analizar la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo periodo 2018.

En resumen se cuenta con ocho capítulos expuestos en el siguiente detalle: El Primer Capítulo contiene La realidad Problemática, los Trabajos Previos, Teorías Relacionadas, Justificación, Hipótesis y Objetivos. En el desarrollo del segundo capítulo se tiene a la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación como diseño, población, muestra, técnica de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. El tercer capítulo consta de los resultados obtenidos en la investigación. El cuarto capítulo presenta discusiones con los autores citados en las teorías relacionadas. Quinto capítulo concluye la investigación, para plantearse recomendaciones, vistas en el Capítulo Sexto; finalizando con los Anexos suscritos en el último capítulo.

De la realización de la presente, se determinó que estado en la que se encontraba la gestión de División de Saneamiento (DISA) en el Distrito de Pacasmayo periodo 2018.

Señores miembros del jurado, se espera que esta investigación se evalúe y merezca su aprobación.

Los Autores

Contenido

Caratula.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Resumen	ix
Overview	x
Introducción.....	1
Realidad Problemática.....	1
Trabajos Previos	5
Internacionales.....	5
Nacionales.	6
Teorías Relacionadas al Tema.....	9
Gestión del Agua en las Municipalidades.	9
Servicio De Agua Potable y Alcantarillado.....	9
Medición de Gestión Municipal.	10
Indicadores para medir la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA.	10
La evaluación del desempeño como la medición de la Gestión del Recurso Humano.	14
Nivel de Satisfacción en relación a la Atención a la Comunidad.....	15
Formulación del Problema	15
Justificación del Estudio.....	16
Hipótesis.....	16

Objetivos.....	16
Objetivo General.	16
Objetivos específicos.....	16
Método.....	18
Diseño de Investigación	18
Variables, Operacionalización.....	19
Operacionalización de variables.....	19
Población y muestra	20
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
Validez y confiabilidad.....	22
Métodos de análisis de datos	22
Aspectos éticos	23
Resultados.....	24
Discusión	76
Conclusiones.....	82
Recomendaciones	83
Referencias	85

Resumen

El trabajo de investigación suscrito en la presente, tiene como objetivo primordial analizar la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo periodo – 2018, a través de la descripción de procesos y funciones administrativa, la identificación de las decisiones tomadas en la Operatividad, Comercialización, Recursos Humanos y la Atención a la Comunidad, el análisis el Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos y el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Saneamiento; cuyos objetivos fueron evaluados y definidos en el flujograma de procesos administrativos, describiendo la estructura orgánica y funciones, calculando indicadores propuestos como resultado de las decisiones tomadas, la calificación al desempeño de 29 servidores públicos por los Jefes de DISA y encuestando a 147 usuarios vigentes del servicio que formaron parte del cálculo de nuestra muestra basados en un índice de confiabilidad del 92% según el alfa de cronbach y una confianza del 95% para el cálculo de los resultados correspondiente. Diseño metodológico: No Experimental, Transversal, de tipo Descriptivo simple y con análisis de gráficos y tablas estadísticas. La gestión del periodo 2018 de la División de saneamiento describe procesos no definidos y la falta de actualización de las funciones del MOF, índice negativo en Atención a la Comunidad; Bajo en Operatividad, Bajo - Medio en Recurso Humano y Medio en Comercialización. Por otro lado, al ser evaluado a todo el personal de la DISA se pudo constatar que el desempeño del trabajador es bueno, debido a que conocen como hacer sus funciones y que acciones tomar frente a diversos problemas que se puedan presentar, no obstante existe problemas en las capacitaciones que se otorgan a los colaboradores de DISA porque no se brindan desde hace mucho tiempo y no cuentan con programaciones de ello; por último, los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio de saneamiento que ofrece DISA, en tal sentido, el análisis de la gestión resulta malo.

Palabras claves: DISA, usuarios, saneamiento, servicios, servidores públicos.

Overview

The research work subscribed in this one, has as main objective to analyze the Management of the Sanitation Service in DISA of the district of Pacasmayo period - 2018, through the description of processes and administrative functions, the identification of the decisions taken in the Operability , Marketing, Human Resources and Community Service, the analysis of the Performance Level of the Public Servants and the Level of Satisfaction of the Users of the Sanitation Service; whose objectives were evaluated and defined in the flowchart of administrative processes, describing the organizational structure and functions, calculating proposed indicators as a result of the decisions made, rating the performance of 29 public servants by the DISA Chiefs and surveying 147 current users of the service that formed part of the calculation of our sample based on a reliability index of 92% according to the cronbach alpha and a confidence of 95% for the calculation of the corresponding results.

Methodological design: Non-Experimental, Transversal, simple Descriptive type and with analysis of graphs and statistical tables. The management of the period 2018 of the Sanitation Division describes undefined processes and the lack of updating of the functions of the MOF, negative index in Community Service; Low in Operability, Low - Medium in Human Resource and Medium in Marketing. On the other hand, when being evaluated to all the personnel of the DISA it was possible to verify that the performance of the worker is good, because they know how to do their functions and what actions to take in front of diverse problems that may arise, nevertheless there are problems in the training that is given to DISA collaborators because they have not been offered for a long time and do not have programming for it; finally, users are dissatisfied with the sanitation service offered by DISA, in this sense, the analysis of management is bad.

Key words: DISA, users, sanitation, services, public servants

Introducción

Realidad Problemática

América Latina es un territorio con grandes recursos hídricos pero la deficiente gestión del agua está impidiendo que se abastezcan las necesidades básicas de la población. Pese a que, según el Banco Mundial (BM), el 31 % de los recursos de agua dulce del mundo se encuentra en América Latina, esta riqueza no se distribuye adecuadamente y en muchos casos se desperdicia. En La Paz, en Bolivia (país que se enfrenta a la peor sequía de los últimos 25 años), hay estudios que denuncian que el 60 % del agua se pierde en la distribución; esto debido a que cuenta con sistemas antiguos en la que no existe el ahorro y el reciclaje del agua. (EFE News Service; Madrid. 2017).

Por ello es necesaria la implementación de nuevas tecnologías que apoyen a la distribución y uso correcto del suministro, con el propósito de aprovechar el agua y garantizar su perduración en el tiempo.

Se calcula que en América Latina 34 millones de personas, en su mayoría en las zonas rurales no tienen acceso a agua potable. A esta situación se suma el cambio climático que está afectando los el agua, a su vez, el crecimiento acelerado de las ciudades (en las que actualmente vive el 80% de la población latinoamericana) aumenta la presión sobre el recurso hídrico, sumada a una demanda creciente de agua para el consumo, la agricultura y la producción; América latina, que cuenta con un tercio del total del agua dulce del planeta, debe imperiosamente afrontar este nuevo contexto y tomar las medidas para adaptarse y paliar sus efectos (RFI, Spanish ed.; Paris 2017).

La gestión mundial del agua busca alternativas de solución, que garanticen la mejora del abastecimiento de agua, en zonas rurales y urbanas de la población, para ello el Autoridad

Nacional del Agua (ANA), anualmente impulsa planes de mejora, que deben ser adaptados a los modelos administrativos de las entidades encargadas del abastecimiento de agua.

En Panamá el ministro de Ambiente, Emilio Semprís, dio a conocer que la actual administración de gobierno lleva a cabo el Plan Nacional Seguridad Hídrica 2015-2050: Agua para todos; plantea cinco metas dirigidas al acceso universal y de calidad al agua y saneamiento, al uso del agua para el crecimiento inclusivo, a la gestión preventiva de riesgos, a tener cuencas saludables y a la sostenibilidad hídrica (Mirta Rodríguez, 2017).

En la Gestión del Servicio de Saneamiento, los proyectos pueden ser de largo plazo, pero de acciones inmediatas, debido a que como pasa el tiempo el recurso se va agotando y la población debe prepararse y tomar conciencia de la situación, para ello las autoridades pertinentes deben ejecutar planes de acción que aseguren la solvencia y calidad de este recurso.

En el Perú, la escasez de agua y variabilidad climática son preocupaciones fundamentales en muchas cuencas, particularmente en las de la vertiente del Pacífico donde, a pesar de su intensa actividad económica y su alta densidad poblacional, solo cuenta con 1,8 por ciento de agua asimismo, ocurre un grave problema el deterioro de la calidad del agua, el insuficiente tratamiento de las aguas residuales en zonas urbanas e industriales junto con vertidos sin restricciones (EFE News Service; Madrid 2017).

Para ello las autoridades pertinentes deben auditar el correcto funcionamiento de las entidades encargadas del abastecimiento de este recurso; con el propósito de verificar que las funciones sean realizadas eficientemente, y junto a ellas promover y ejecutar planes de acción que reviertan esta situación

A diferencia de Chile, en donde la cobertura de agua potable supera el 95%, en nuestro país esta llega al 70% (y en el ámbito rural no llega ni al 40%). Según la Asociación Mundial del Agua, la Gestión Integral de Recursos Hídricos (GIRH) para mejorar la situación es vital un proceso coordinado que colabore con la gestión del agua, tierras y recursos vinculados, garantizando el mayor rentabilidad económica y social que sin no comprometa la sostenibilidad en los ecosistemas existentes; en el Perú se ha desarrollado recientemente un marco normativo para la gestión del agua, a través de iniciativas como la Política y Estrategia Nacional de Recursos Hídricos (2009) y la Política de Estado sobre los Recursos Hídricos (2012), entre otras. No obstante, su gestión sigue siendo sectorial y contradictoria. Además de los pocos consejos de cuenca que existen en el país, no contamos con instrumentos ni mecanismos que promuevan una Gestión del Servicio de Saneamiento (El comercio, 2017).

Es necesario que se descentralice las acciones de gestión, con el propósito de superar los problemas de abastecimiento, calidad y de acceso al recurso para ello es importante que las autoridades conozcan y cumplan sus funciones de manera que este problema se minimice y se pueda hacer un buen uso del recurso.

Por todo lo expuesto anteriormente se requiere el uso de una gestión eficaz que garantice el sostenimiento del recurso del agua potable, en 1994 el Congreso de la República del Perú aprobó La Ley General de Servicios de Saneamiento - Ley 26338, que se encarga de regular los referidos servicios en el Perú. En ella, se procura establecer un marco institucional y normativo que permita brindar los servicios de manera continua, regular, a un precio asequible, en condiciones de igualdad, conforme al estándar de calidad establecido y promoviendo el acceso universal, de tal manera que los servicios de agua puedan ser regulados por las Municipalidades Distrital (mediante delegación) en caso se presenten pequeñas ciudades, aquellas con una población entre 2001 y 15 000 habitantes (Cairapoma,

Villegas, 2016). Siempre que estas cuenten con la capacidad de poder administrar los recursos y la prestación de servicios de saneamiento de una manera sostenible y universal rigiéndose a las normas establecidos y cuidando la salud de la comunidad.

Por otro lado, las tarifas establecidas son otro de los problemas a resolver debido a que estas no cubren los costos de administración, operación, mantenimiento y los costos de inversión que requiere el servicio.

Otro de los problemas que se presentan es la falta de coordinación de las entidades públicas, al tener una estructura de mando demasiado vertical, se produce una serie de inconvenientes que provocan la lenta respuesta a la solución de los problemas; en el distrito de Pacasmayo la administración del agua se encuentra a cargo de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo (MDP), en el artículo 26 de la ley N° 27680, de la Constitución Política del Estado, Ley Orgánica de Municipalidades Dispone que la Administración Municipal puede adoptar una estructura Gerencial, por ello se creó la sub gerencia de la DISA (división de saneamiento) ente encargado del área de operacionalización, cobro y comercialización del agua.

Esta entidad se encuentra a una distancia considerable de la MDP, lo cual dificulta de cierto modo sus funciones; al no contar con un sistema de requerimientos, estos deben ejecutarse mediante solicitudes que deben ser debidamente aprobadas para que pasen a ser pendientes.

“Los requerimientos toman tiempo en llegar por lo cual no se pueden dar soluciones inmediatas a los problemas que presenta la población, e incluso pueden demorar años en ser solucionados” (Saldivar, J., 2018).

La administración del agua en Pacasmayo sufre diversos problemas debido a que el presupuesto enviado para la DISA no está bien definido, la Ley General de Presupuestos en el Artículo IX dispone que se establece el presupuesto anualizado del Sector Público, el cual abarca los ingresos respecto al año en curso según su fecha en que han sido percibidos, así

como también, los gastos devengados por créditos de presupuesto anuales (Ley N° 28411, 2005). Por ello la DISA debe programar un Plan de ejecución de proyectos, que se solicita cada año, pero por la MDP sin éxito.

En tal motivo sería viable la influencia de la inversión privada, con el propósito de administrar de una manera eficiente y eficaz el sistema de saneamiento en el distrito de Pacasmayo.

Ante esta situación nos preguntamos: ¿Cómo es la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo - 2018? ¿Se están tomando en cuenta los procesos adecuados de distribución del agua? ¿El sector público está preparado para administrar el recurso del agua? ¿Se conocen realmente los procesos y funciones para tomar en cuenta decisiones que permitan gestionar correctamente el servicio de saneamiento?

Trabajos Previos

Internacionales.

Ortega, J. F. (2015) en su tesis denominada "Gestión y cultura del agua en nuevo Laredo, Tamaulipas" tuvo como objetivo específico la concepción de la falta cultural de la población, donde se resume que existe una relación contradictoria de la gestión del agua urbana frente a la cultura que se tiene del consumo del agua, la cual cabe se menciona que a través del marco normativo-institucional hídrico y ambiental que respeta la organización, no se vio en efecto la promoción del uso racional y sustentable del recurso, lo que condujo al reducido alcance por la gestión ineficiente del agua, dando origen a su desperdicio y uso irracional; así mismo, su metodología enfatizó la revisión de indicadores de la gestión (cobertura de agua y drenaje, agua no contabilizada, dotación de agua, micromedición y eficiencias física, comercial y global, documentados en los informes del subsector Agua Potable y Alcantarillado de 2000 a 2012), las citas de fuentes secundarias para dejar en claro conceptos relacionados

directamente con el tema, consultas en periódicos y entrevistas con los agentes involucrados del sector público y de la sociedad; encontrando que por indicador se tiene 98% de cobertura de agua en el 2011, con 122294 conexiones de agua potable, 57% de agua no contabilizada, 33% en tomas sin medidores, 56764800 de producción anualidades, 43% de eficiencia física, 98% comercial y 42% global, donde representa un alto costo el abastecer a la población, ya que se encuentra en constante crecimiento y con más conciencia en la escasez, llegando a la conclusión en que se debería involucrar a la sociedad en la solución de los problemas del agua, ejerciendo programas extraídos de la normativa existente, con el fin de afianzar tal iniciativa que se tiene en la preocupación por el cuidado del agua, ya que los datos recabados no van acorde a la política por efectuar una gestión ineficiente por parte de las autoridades. En relación al trabajo de investigación permite evaluar la posibilidad de que exista un mismo problema al cual tengamos que identificar y analizar, si se tiene una cultura negativa o positiva que influya como factor en la gestión del servicio de saneamiento, determinando así de forma concisa, las causas del problema, para efectuar posibles alternativas que permitan mejorar la gestión.

Nacionales.

Pérez, B. (2015) realiza un aporte en su tesis denominada Desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. (EMSAPUNO S.A) desde la Percepción de los Usuarios año 2014, planteándose como objetivo determinar el desempeño de la labor de los trabajadores de la EMSAPUNO S.A. desde la visión de los usuarios del Servicio; el análisis y comparación de las expectativas y perspectivas del cliente faculta la capacidad para proponer estrategias basadas en aspectos negativos de los mismos; investigación que sigue los lineamientos de la metodología deductiva, aplicada, descriptiva de diseño no experimental de 333 usuarios a través de una encuesta; resultando que detalla

insatisfacción en un índice del 96.7 % por el servicio, deficiencia en la atención por 86,2 % debido al trato recibido; llegando a la conclusión que se desaprueba el servicio por parte del cliente, definiéndose así que el servicio es “deficiente” e “insatisfactorio” en cuanto al cumplimiento de los compromisos, solución de problemas, orientación al usuario al realizar algún trámite, y los errores en la atención. En relación al presente, se involucran las perspectivas de los usuarios en cuanto al servicio, teniendo en consideración que el conocimiento sobre las expectativas del cliente es de vital importancia para el análisis de la gestión

Briceño, Y. (2016) mediante su tesis “Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016” tuvo como objetivo específico determinar el nivel de la gestión de la Municipalidad ya mencionada; planteándose la existencia de una relación directa y restrictiva por parte de la gestión en proporción a la calidad del servicio público; a través del análisis por encuesta de dos poblaciones representativas, tales como jefes de áreas de la correspondiente y personal procedente de juntas vecinales, afianzándose en la revisión de la documentación interna del presupuesto institucional, planillas, la ejecución de ingresos y el gasto público como principales fuentes concisas para el plan metodológico de la ejecución del proyecto; como resultado por indicador, se obtuvo que el nivel de capacitación está en un 39% hasta la fecha en la que se desarrolló el trabajo de investigación, la eficiencia del gasto en un 35%, el gasto social en 28%, gasto de inversión 60% y demás; permitiendo llegar a la conclusión que la gestión mantiene fortalezas tecnológicas y de apoyo comunal, en comparación al recurso humano, los cuales ejercen lentos trámites administrativos, deficiencias en el suministro de agua potable y alcantarillado, conjuntamente a la escasa supervisión de alumbrado público. En relación al presente trabajo de investigación, se tiene que, en congruencia a los objetivos propuestos, se han descrito procesos de la gestión administrativa e identificado problemas de los mismos, analizado procedimientos y funciones

que, por indicador, se logró determinar las causas del problema de investigación, por lo que, a través del marco metodológico, servir de guía operacional en la evaluación del trabajo de investigación.

Aguilar, O. (2016) en su tesis denominada “Gestión de las áreas técnicas de Saneamiento en el Servicio de Agua Potable – región Cajamarca, 2015”, cuyo objetivo general plantea determinar el nivel de la gestión en el servicio de saneamiento de agua potable de las áreas técnicas en la Municipalidades de Distritos Urbanos en la región en Cajamarca; debido a la problemática concerniente a la labor de brindar el servicio en mención, teniendo en consideración la carencia del seguimiento y supervisión de las Empresas Prestadoras del Servicio de Saneamiento (EPS) por parte de Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento (SUNASS); siendo evaluados por indicadores en cuanto a la gestión y la satisfacción de los servicios; encontrándose con la existencia de una crisis en la Gestión de Servicios Municipales de San Juan, Chancay, José Sabogal, Jorge Chávez y José Gálvez, los cuales prestan un nivel de desempeño deficiente y con muchas dificultades en el ámbito urbano. En relación a la presente, se rescata el análisis situacional de la gestión del servicio en diversas entidades públicas que proveen dichos servicios, tal descubrimiento permite observar, analizar y discriminar los resultados de las decisiones tomadas en la gestión, por lo tanto, se precisa la importancia del uso de Indicadores al realizar un análisis.

Ramírez, C. (2017) en su tesis para optar el grado de contador público del Perú, titulada “Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: Caso empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo sociedad anónima, 2017” tuvo como objetivo específico describir las formas en la que se ejerce el control de la gestión administrativa y financiera de la empresa de Agua y Saneamiento que se menciona; metodológicamente, el diseño de investigación que siguió el

autor fue no experimental, transaccional de tipo descriptivo, donde se enfocó de forma cuantitativa donde se utilizaron procedimientos estadísticos para la recolección de datos e instrumentos de medición; en tal sentido se tienen respuestas dicotómicas positivas, que se obtienen del reconocimiento en 55% de la existencia de un sistema de control, así como también, se conoce que 40% opina que existe un proceso de reclutamiento, no obstante 45% encuestados manifiesta que prepara informes sobre la evaluación de objetivos y metas frente a su desempeño. En relación a nuestra investigación, nos ofrece un sistema de medición dicotómica como instrumento de medición aplicado para la recolección de datos del control en la gestión administrativa y financiera de la MDP.

Teorías Relacionadas al Tema

Gestión del Agua en las Municipalidades.

La gestión del agua desde el punto de vista municipal, se administra a través de dos papeles muy importantes por parte de la entidad, como usuario dependiente de instituciones gestoras del agua y como la encargada de proveer la misma a la sociedad en tanto a su promoción orientación y administración del servicio; con el fin de guiar el desarrollo socioeconómico local (Jouravlev, A., 2003).

Servicio De Agua Potable y Alcantarillado.

Koppen et al. (2010) Refiere que un servicio de agua es un suministro de calidad confiable para la población de un lugar geográfica los cuales se generan a través del tratamiento que se le pueda dar al agua con respecto a los procesos que anteceden a la distribución.

En tal sentido, daba la redundancia de obtener un suministro de calidad confiable como lo expresa en párrafo anterior, se tiene que se busca el mejor desempeño de las empresas prestadoras del servicio de saneamiento sean públicas, privadas y mixtas. Según en el Artículo 10°- A, de la Ley Para Optimizar la Gestión de las Entidades Prestadoras de

Servicios de Saneamiento N° 28870 (2006) refiere que en función de mejorar la eficiencia y calidad en la gestión, se tiene la evaluación de indicadores en el ámbito comercial, producción, contables y financieros; los cuales son analizados para encaminar el sistema y los procesos a través de la toma de decisiones.

Medición de Gestión Municipal.

La evolución del desempeño y el progreso de una gestión se basan en constatar constantemente el producto de la toma de decisiones, ir paso a paso con el logro de las metas e ir midiendo las políticas que se están aplicando. Lusthaus, Andrien, Anderson y Carden (2001) refiere que es necesario identificar los problemas que se necesitan resolver teniendo en cuenta la efectividad, eficiencia, pertinencia de los propósitos de los diferentes interesados y la viabilidad financiera a corto y largo plazo, los cuales se identifican con la autoevaluación y reflejados en indicadores de medición, usados para aclarar lo que se desea saber, como: planificación, monitoreo y evaluación en las áreas correspondientes.

Indicadores para medir la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA.

Para medir la Gestión del Servicio de Saneamiento se tienen los aportes de Ortega, J.(2015) el cual refiere los indicadores básicos que debe existir en la administración del servicio mencionado, que corresponden a la operacionalidad. Por otro lado, Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) refiere indicadores de las dimensiones restantes a las que se pueden visualizar en la tabla 1.

Tabla 1.

Indicadores de Gestión Municipal

DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADOR	CALCULO
--------------------	-------------------	------------------	----------------

Operatividad	% de abastecimiento de agua y drenaje de la DISA en Pacasmayo	Cobertura de Agua y Drenaje	Aporte de la Entidad
	Agua producida perdida	Agua no contabilizada	Aporte de la Entidad
	Cant. de agua por cada habitante (incluye: consumo de servicios y pérdidas físicas en el sistema)	Dotación de Agua	Aporte de la Entidad
Comercialización	% de morosidad en la entidad que afecta la liquidez y la política de cobranza	Índice de Morosidad	Cantidad de Morosos / Total de Administrados
	% del índice de recaudación en función a las metas proyectadas de la misma en presente año.	Eficiencia en la Recaudación	Total Recaudado DISA / Meta de la recaudación (según el avance mensual)
	Valor monetario promedio en soles recaudado por cada administrado (S/.) como un monto referencial	Recaudación Local Per Cápita	Total Recaudado DISA / Usuarios Activos / 12 meses
	% recaudado de DISA en función de su PIM	Eficiencia del Presupuesto Institucional	Total Recaudado DISA / PIM – DISA

	% incremento de la recaudación con el gasto total de DISA	Eficiencia del Gasto	Total Recaudado DISA / Gasto total de DISA
Gestión de Recursos Humanos	% que discrimina el gasto en personal de los gastos totales de la división	Incidencia del Gasto en Personal	Gasto Total en Personal de DISA / Gasto Total de DISA
	% que mide el nivel de capacitación que existe dentro de la entidad.	Personal Capacitado	Empleados Capacitados en DISA / Total de Personal en DISA
Atención a la Comunidad	% que mide la eficiencia de los proyectos y ejecutados hasta la fecha.	Eficiencia en la Formulación de Obras y Proyectos	Obras o Proyectos aprobados hasta la fecha de DISA / Obras o Proyectos Formulados hasta la fecha de MDP
	% que mide el nivel de atención a los reclamos hasta la fecha	Nivel de Atención	Solicitud de Reclamos Atendidos dentro del plazo / Solicitud de Reclamos Totales

Fuente: Ortega, J. (2015) y Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016)

En la tabla 1 se tiene la reformulación de los indicadores correspondientemente a cada dimensión, cuya finalidad es adaptarlos a la situación actual de la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA con enfoque al resultado. Por otro lado, se tiene que para definir los conceptos de cada indicador se tuvo en cuenta:

La cobertura de agua y Drenaje, Agua no contabilizada y Cobertura de agua son indicadores en porcentaje que constan de los conceptos citados en la tabla anterior, los cuales son datos fundamentales extraídos de la operatividad como característica de toda empresa de saneamiento. En tal sentido, todo reporte de sistema que fundamente los conceptos citados líneas atrás, son imprescindibles para la toma de decisiones.

Por otro lado, el Índice de Morosidad refiere la parte o la porción que constituye la cantidad de personas que mantienen una deuda en función de todos los usuarios administrados

Eficiencia en la Recaudación se calcula del total recaudado de DISA sobre Meta de la recaudación (según el avance mensual). Para Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) señala que la recaudación representa los ingresos recaudados como fuente de financiamiento autónomo percibido al año actual la cual es aprovechada a fin de solventarse de forma autónoma, lo que constituye, mayores recursos para el financiamiento del desarrollo. Su meta se basa en un índice de gestión formulado de forma interna con el fin de fijar un objetivo de recaudación anual.

Eficiencia del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) debe considerarse en la medición para reformular posibles estrategias que permitan recaudar mayores recursos de forma autónoma. En tal sentido es necesario evaluar los efectos relacionados al PIM de la División de Saneamiento. Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) indica que el PIM constituye la modificación de la evaluación presupuestal del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).

Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) refiere que el gasto está sujeto a la captación, la obtención del suministro y demás, los cuales son egresos previstos en el mencionado PIA. En tal sentido lo que se busca en la Eficiencia del Gasto, es cuanto contribuye el gasto en la generación de ingresos o en cuanto superan los ingresos de los gastos.

Incidencia del Gasto en Personal permite discriminar el que parte de la estructura del gasto está compuesto por el gasto en personal. Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) refiere al gasto en personal como el pago de remuneraciones y otro conceptos al personal en planilla, incluyendo toda responsabilidad que pueda tener el empleador.

Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) refiere al indicador Personal Capacitado como un índice que permite conocer la índice de personal capacitado según las necesidades del puesto que desempeña provenientes de la institución.

Eficiencia en la Ejecución de Obras y Proyectos es el indicador que consta de la evaluación de la cantidad de los proyectos aprobados correspondientes a la División de Saneamiento, en función del total de los mismos, que han sido aprobados durante el periodo 2018. Cada proyecto u obra se enfoca en la mejora de algún aspecto físico o de cualquier índole observada que se presenta en la ciudad, en efecto, esta se presenta netamente en atención a la comunidad y en la mejora de su calidad de vida en su conjunto.

En la tabla 1, también se observa un indicador enfocado a la comunidad, donde se basa en la relación Solicitud de Reclamos Atendidos dentro del plazo - Solicitud de Reclamos Totales para su resolución. Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016) señala que la eficiencia se orienta en el solicitudes atendidas respecto a las presentadas en su totalidad, en tal sentido su eficiencia reflejaría valores altos cuando se trate de una buena atención al administrado.

La evaluación del desempeño como la medición de la Gestión del Recurso Humano.

Evaluar el desempeño en una gestión es básico para obtener información para la toma de decisiones, por lo que se es necesario corregir cada aspecto e ir midiendo la administración del recurso humano (Parra, M., 2002).

De la revisión del aporte anterior, la evaluación del desempeño tiene como base el recabar información del personal sobre cómo se está dando la misma, para poder tomar decisiones sobre las estrategias que debemos seguir para mejorar el índice obtenido, por tanto este debe estar enfocado en niveles.

La evaluación del desempeño de encargados, profesionales, personal administrativos, etc.; se realiza con el fin de medir cualidades y valores de los mencionados, para entender el tipo de fuerza laboral con la que se cuenta, re direccionar los planes estratégicos a mejorar el servicio a la comunidad (Oficina Nacional de Administración y Personal [ONAP], 2006).

En tal sentido, es de vital importancia instruir a los encargados de áreas en la evaluación del nivel de desempeño para determinar la situación en la que se encuentra la Gestión del Recurso Humano.

Nivel de Satisfacción en relación a la Atención a la Comunidad.

La finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de un producto o servicio, es conocer la percepción del mismo respecto a variantes como marca, calidad, atención, etc., todo lo concerniente a lo que pueden haberse percatado y que involucre sus expectativas en referencia a lo que se oferta (QuestionPro, s.f.).

La satisfacción del consumidor se resume en los valores más altos de las respuestas recabadas, en función a la calificación de las personas que atienden, cortes temporales, reposición del servicio y temática de reclamos que fundamentan la atención a la comunidad en el desarrollo del servicio municipal.

Formulación del Problema

¿Cómo es la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo - 2018?

Justificación del Estudio

Conveniencia:

Este estudio permite analizar la situación del servicio de saneamiento en el presente año fiscal, dando cavidad a que la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, formule acciones correspondientes a fin de mejorar el contexto inmerso del servicio, según crea conveniente.

Relevancia Social:

Esta justificación se genera consecuentemente de la concientización por parte de la Municipalidad y esta a su vez es causa directa de las decisiones que brinden un mejor servicio, donde los Usuarios son los beneficiados.

Implicancias Prácticas:

La presente investigación aportara a la universidad para fines de investigación científica y, ayudara a las futuras investigaciones en proyectos progresivos, relacionados a la presente.

Hipótesis

La Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo periodo – 2018 fue Mala.

Objetivos

Objetivo General.

Analizar la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo periodo - 2018

Objetivos específicos.

O1 Describir los procesos y funciones administrativas del Servicio de Saneamiento en DISA en el Distrito de Pacasmayo periodo 2018.

O2 Identificar los resultados de las decisiones tomadas en la Operatividad, Comercialización, Recursos Humanos y la Atención a la Comunidad del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.

O3 Analizar el Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018.

O4 Analizar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.

Método

Diseño de Investigación

Se ha utilizado un diseño No Experimental, Transversal enfocado en un solo periodo en el tiempo, de tipo Descriptivo simple para analizar la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA.

Esquema:



Variables, Operacionalización

Operacionalización de variables.

Tabla 2.

Operacionalización de variables independientes

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión del Servicio de Saneamiento	Proceso de brindar el servicio de Agua potable y Alcantarillado	Es describir los procesos y funciones del Servicio de Saneamiento	Procesos Administrativos Funciones Administrativas	Flujo grama de Procesos Estructura Orgánica y Funciones	Cualitativa nominal Cuantitativa de Razón
		Es el análisis de las decisiones tomadas en Operatividad, Comercialización, Gestión de los Recursos Humanos y la Atención a la Comunidad de la DISA con el fin de evaluar aspectos administrativos.	Decisiones tomadas en la Operatividad	Cobertura de Agua y Drenaje Agua no contabilizada Dotación de Agua	
			Decisiones tomadas en la Comercialización	Índice de Morosidad Eficiencia en la Recaudación Recaudación Local Per Cápita Eficiencia del Presupuesto Institucional Eficiencia del Gasto	
			Decisiones tomadas en la Gestión de R. Humanos	Incidencia del Gasto en Personal Personal Capacitado	
			Decisiones tomadas en la Atención a la Comunidad	Eficiencia en la Ejecución de Obras y Proyectos Nivel de Atención	
		Es el análisis del desempeño en DISA	Desempeño de Serv. Público	Nivel de Desempeño	
		Es el análisis de la satisfacción del cliente	Satisfacción del Cliente	Nivel de Satisfacción del Cliente	

Fuente: Torres, S. (como se citó Briceño, Y., 2016)

Población y muestra

Población:

-) Seis mil seiscientos setenta y cuatro (6674) usuarios del servicio de saneamiento de la DISA

Criterios de inclusión: miembros de la familia usuaria hábiles que realiza o ha realizado algún trámite y/o pago en las oficinas de DISA.

-) 29 calificaciones de los Jefes correspondientes a las áreas que gestionan el servicio de saneamiento en las oficinas de DISA, los cuales son: Jefe de División de Saneamiento – MDP; Jefe de la Unidad de Comercialización – MDP y el Jefe de la Unidad de Operaciones – MDP.

Muestra:

Datos:	Solución
n= 6674 usuarios	$n = \frac{n (z^2) (P) (Q)}{E^2 (n-1) + z^2 (P) (Q)}$
1- = 95% (1.96)	n = 147 usuarios
E = 8% P = 50%, Q = 50%	

Dado cuenta el cálculo de la muestra vista anteriormente, se tiene que en consecuencia da como resultado el empleo de 147 usuarios vigentes que consumen el servicio de agua potable y alcantarillado, que serán encuestados para determinar en qué nivel se encuentra uno de los problemas encontrados por satisfacción del cliente. Se tiene en consideración nuestro principal criterio de inclusión para el desarrollo de la misma, el cual consiste en

realizar la encuesta solo a las personas que hayan realizado algún trámite o pago en las oficinas de DISA Pacasmayo.

Por otro lado, dado cuenta la segunda población que se tomará en cuenta para evaluar el desempeño de los servidores subalternos, se tomará toda la población por estar constituido por pocas unidades de estudio, por lo tanto equivaldría a los 29 calificaciones de evaluación del desempeño de los jefes correspondientes de las áreas que gestionan el servicio de saneamiento en las oficinas de DISA.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Observación

Personal que labora en la unidad

Ficha de registro de datos

Datos secundarios correspondientes a investigaciones nacionales e internacionales

Análisis documental:

Manuales de la organización: TUPA, ROF y MOF

Solicitud de información a la división de DISA

- ✓ Distribución de recaudación
- ✓ Formato de morosidad
- ✓ Planificación y evaluación de obras - proyectos

- ✓ Solicitud de proyectos
- ✓ Informes de requerimientos
- ✓ Datos del sistema de control

Solicitud de información al área de presupuestos de la Municipalidad

Distrital de Pacasmayo

- ✓ Resoluciones de presupuestos
- ✓ Distribución de recaudación

Formato de Evaluación de desempeño

Evaluación de desempeño a cargo de los jefes de área hacia los subalternos.

Cuestionario

Encuesta de satisfacción del servicio a los usuarios de DISA

Validez y confiabilidad.

Confiabilidad: alfa de cronbach 92.32 %

Validez de criterio de expertos:

Mg. Karen Edith Mostacero Ventura

Lic. Carlos Tejada Sánchez

Mg. Jenny Alva Morales

Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva, con el análisis de tablas y gráficos estadísticos

Aspectos éticos

Para la Investigación, se tiene la comprensión del recurso humano como principal medio de obtención y desarrollo del proyecto, tanto que es de vital importancia la colaboración interna y externa de la organización, basándonos en el respeto de la libertad de opinión y en el consentimiento de los mismos, sosteniendo en cada circunstancia, la integridad de las personas involucradas.

En la obtención de la información por requerimiento registral dato a dato, serán solicitados por transparencia en relación a tema de investigación ya sea de la misma entidad, o de la revisión del análisis documental que en todo momento serán citadas las fuentes de origen con el fin de prevalecer los derechos de autor

Resultados

R/ O1 Describir los procesos y funciones administrativas del Servicio de Saneamiento en DISA en el Distrito de Pacasmayo periodo 2018.

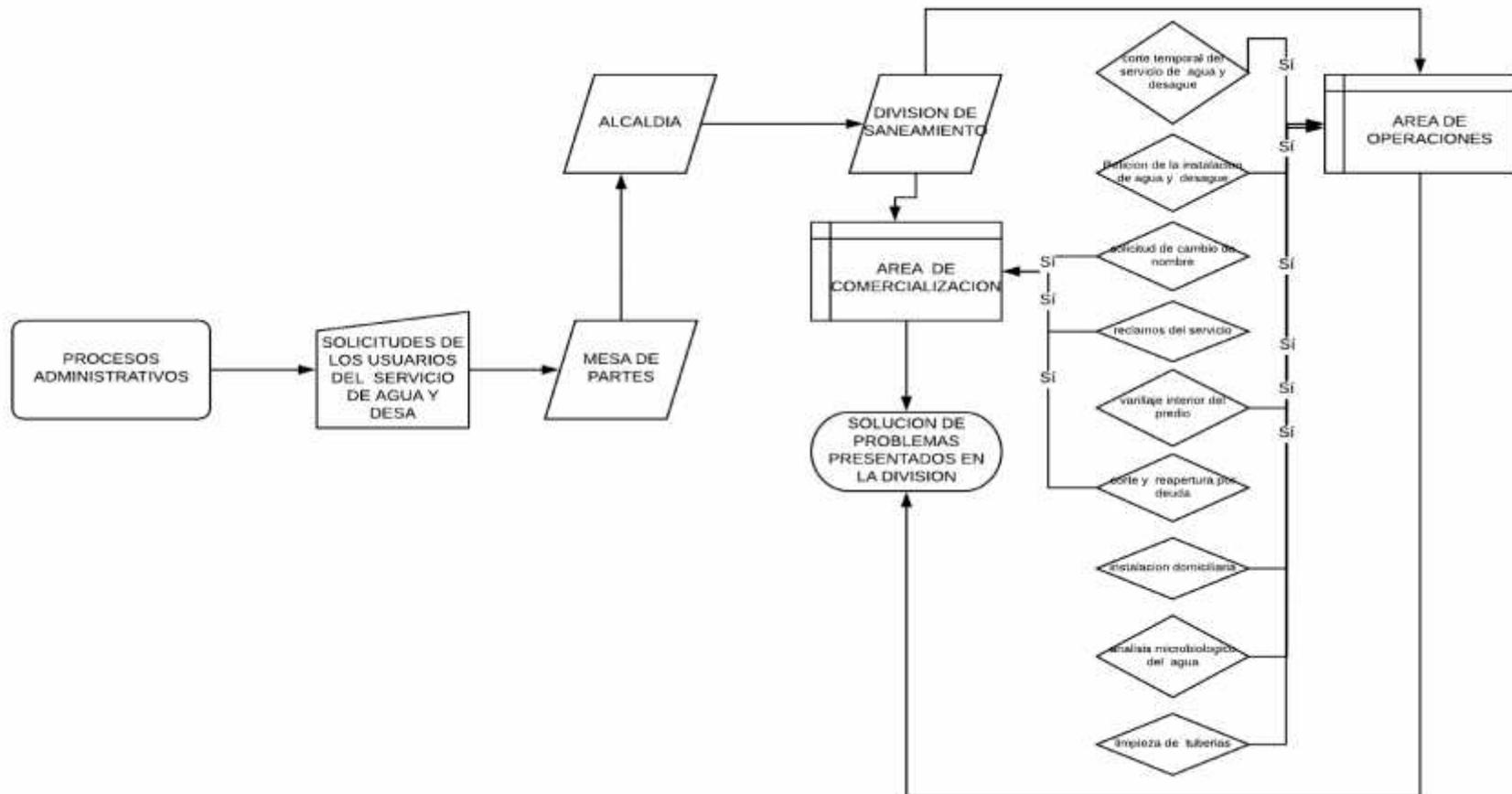


Figura 1. Diagrama de Flujo de Procesos Administrativos

Fuente: Elaboración Propia



Figura 2. Diagrama de Procedimientos Administrativos de la DISA - MDP

Nota: Elaboración Propia

Se presenta una serie de procedimientos administrativos que la DISA como división debe de cumplir , estos son requeridos o asignados a los usuarios dependiendo de sus necesidades, pueden ser solicitados o asignados por la misma unidad, para ello se adjunta una serie de documentación dependiendo de las operaciones que se van a realizar y se realiza el pago correspondiente; una vez recepcionado por la división, el expediente se deriva al área correspondiente para ejecutar los trabajos correspondientes.

La DISA por ser un órgano que se encuentra a cargo de la municipalidad distrital de Pacasmayo, debe darle a conocer a esta sobre los diversos procedimientos que va a ejecutar, es por ello que toda solicitud es ingresada por mesa de partes, la cual deriva a la alcaldía la documentación para que esta conozca sobre los temas a efectuar; una vez que el proceso ha sido dado a conocer es referido a la división para la evaluación y la viabilidad de la solicitud, es aquí donde se designa al área correspondiente para su ejecución; en muchos de los casos son ambas las áreas (comercialización y operaciones) que se ven comprometidos con los diversas labores que se presentan, por ello es necesario definir claramente las funciones para evitar la distorsión de los procesos.

La división de saneamiento e infraestructura sanitaria está considerada como un órgano de línea de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, teniendo como función principal la conducción y el desarrollo de planes que garanticen el correcto funcionamiento de los Servicios de suministro de agua y mantenimiento del sistema de alcantarillado del distrito de Pacasmayo.

ESTRUCTURA ORGANICA Y FUNCIONES:

Con la finalidad de dar realce a la descripción de procesos suscritos líneas atrás, se procede a afianzar dicha información a través de las denominaciones funcionales de las áreas que intervienen en los mismos (Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2011).

GERENCIA MUNICIPAL: está conformado por el Jefe de la División de Saneamiento y el Auxiliar de la división de saneamiento. Teniendo a cargo a las áreas de Operaciones, Control de Calidad y Comercialización. La función principal de este órgano es la

planificación, dirección y coordinación de actividades técnico administrativas en la que compete un alto nivel de responsabilidad.

FUNCIONES:

- Formular y proponer el plan Maestro de agua y alcantarillado.
- Programar, organizar, ejecutar y controlar el sistema de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de redes de agua y alcantarillado.
- Emitir informes administrativos del sistema de agua y alcantarillado en el distrito de Pacasmayo.
- Ejecutar y supervisar los planes de contingencia que se realicen ante problemas que se presenten en el servicio de agua y alcantarillado.
- Supervisar los trabajos de distribución de agua potable, mantenimiento de redes y la fiscalización del corte y reconexión de los servicios a los clientes morosos.
- Emitir informes a la alta dirección sobre las labores técnicas económico y financiero de la división.

AUXILIAR: es responsable de la documentación que ingresa y egresa, su seguimiento y evaluación respectiva.

FUNCIONES:

- Recibir, revisar, registrar y/o clasificar correspondencia y documentación variada.
- Redactar diversos documentos de rutina.
- Efectuar cálculos y registros aritméticos variados.
- Informar a empleados y público variado sobre las funciones que cumple la división.
- Velar por todo el acervo documentario existente de la oficina.

UNIDAD DE OPERACIONES Y CONTROL DE CALIDAD: está conformado por técnico en mantenimiento de redes, apoyo de mantenimiento de redes, operador de válvulas, técnico de cámaras y fotos, operador de cámaras y pozos, técnico de control de calidad de laboratorio y el apoyo del control de calidad.

TECNICO EN MANTENIMIENTO DE REDES: es responsable de las operaciones en campo, mantenimiento de tubería y redes.

FUNCIONES:

- Formular un plan de trabajo del servicio de agua y alcantarillado.
- Dirigir y controlar en campo la verificación del mantenimiento de las tuberías sanitarias.
- Velar la instalación de agua y alcantarillado y mantenimiento de las mismas.

APOYO DE MANTENIMIENTO DE REDES: responsables de labores de apoyo al mantenimiento de pozos y tubería de agua y desagüe.

FUNCIONES:

- Realiza la verificación y control de los servicios de agua que se presta, velando por el manteniendo y limpiezas constantes de las redes.
- Coordina con su equipo los trabajos de limpieza y mantenimiento de tuberías.
- Realiza el requerimiento y cuidado de las herramientas a utilizar en la labor.

OPERADOR DE VALVULAS: Es responsable del manejo y control de válvulas del servicio de agua potable en el distrito.

FUNCIONES:

- Manejo y operación de válvulas que controlan la dotación de agua potable.
- Controla los horarios del servicio de agua por sectores según lo establecido.

TECNICO DE CAMARAS Y POZOS: es responsable de las cámaras de procesamiento de las aguas servidas, así como los pozos de agua potable.

FUNCIONES:

- Velar por la correcta operacionalidad de las cámaras de aguas servidas, priorizando los aspectos ambientales
- Controlar la producción de agua en los pozos de agua potable con el propósito de abastecer a toda la población.

OPERADOR DE CAMARAS Y POZOS: personal de apoyo en el mantenimiento de las cámaras de procesamiento de aguas servidas, así como pozos de agua potable.

FUNCIONES:

- Es responsable del cumplimiento de las funciones asignadas y la conservación de los bienes asignados.

TECNICO CONTROL DE CALIDAD – LABORATORISTA: es responsable del control de calidad de agua potable.

FUNCIONES:

- Controlar el nivel bacteriológico del agua potable del consumo humano.
- Efectuar análisis de la calidad del agua en forma trimestral, dando cuenta a sus superiores de los resultados.

APOYO CONTROL DE CALIDAD: Se encarga de sacar las muestras de muestras de agua a fin de ser analizadas por la laboratorista.

FUNCIONES:

- Apoya en el manejo de la documentación relacionada con los resultados de los análisis respectivos.
- Apoya el manejo de la documentación aplica el plan del trabajo del servicio

UNIDAD COMERCIALIZADORA:

Esta área de la empresa está conformada por el jefe de comercialización DISA, asistente, cajero y reconexiones, apoyo cortes y reconexiones, apoyo comercialización.

JEFE DE COMERCIALIZACION DISA: es responsable de la documentación que ingresa y egresa, su seguimiento y evaluación respectiva

FUNCIONES:

- Organiza y ejecuta la política comercial de la DISA.
- Elabora y procesa los recibos de los usuarios.
- Registra resuelve reclamos de los usuarios.
- Coordina con el área de operaciones para la supervisión de campo.

ASISTENTE DE COMERCIALIZACION DISA: Es responsable de la documentación que ingresa y egresa, su seguimiento y evaluación respectiva.

FUNCIONES:

- Recibe, clasifica, registra y archiva la documentación administrativa.
- Actualiza el padrón de usuarios.

- Coordina con el área recaudadora la cobranza del servicio a los usuarios.

CAJERO: Es responsable del control y movimiento de fondos por caja hasta su arqueo al final de la jornada.

FUNCIONES:

- Elabora informes sobre movimientos de fondos.
- Prepara y expide recibos por cobranzas a través del sistema informático o mecánico.
- Mantiene actualizada la base de datos de los usuarios.
- Controla en un registro especial la entrega de especies valoradas.
- Presta apoyo especializado utilizando herramientas de office.

CORTES Y RECONEXIONES: Es responsable de los cortes y reconexiones de los servicios de agua potable y alcantarillado.

FUNCIONES:

- Dispone el corte de los servicios en el caso sea necesario.
- Dispone las reconexiones y reinstalación de los servicios de agua potable.
- Coordina con el área recaudadora el corte de servicio por morosidad.

APOYO CORTES Y RECONEXIONES: ejecuta los cortes y reconexiones de los servicios de agua potable y alcantarillado.

FUNCIONES:

- Ejecuta el corte del servicio de saneamiento a los usuarios calificados.
- Procede a realizar la reconexión de los servicios de agua y alcantarillado.

APOYO COMERCIALIZACION: Es responsable de la distribución y entrega a los usuarios de los recibos por la prestación del servicio de saneamiento.

FUNCIONES:

- Apoya en la notificación de la documentación correspondiente y la entrega de recibos.
- Verifica e informa al personal pertinente sobre las conexiones clandestinas de tuberías de agua potable y alcantarillado.

R/ O2 Identificar los resultados de las decisiones tomadas en la Operatividad, Comercialización, Recursos Humanos y la Atención a la Comunidad del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.

En cumplimiento del objetivo 2 de la presente, es necesario tener en cuenta diversos considerandos para la recolección de datos de la ficha técnica del proyecto (Anexo 3):

Según el Jefe de la Unidad de Operaciones y Control de Calidad - Celis, S. (2018), indica que en Pacasmayo solo quedan algunas zonas pequeñas por cubrir en el sector Las Palmeras, a causa de no haberse incluido a dicho sector en el proyecto por ser considerada área nueva (caso visto en la calle prolongación Huánuco); asimismo, se precisa que el sector Alto Nuevo Pacasmayo con la calle Manuel A. Odría carece de desagüe en una cuadra y en el sector El Porvenir les hace falta los dos servicios a la calle Las Diamelas y al pasaje José Sabogal; misma situación que tiene el sector La Planicie, debido al crecimiento demográfico y a la creación de nuevos sectores; no obstante, los moradores de la Urbanización Los Incas tienen agua a través de piletas sin contar con el servicio de Alcantarillado; respecto a las invasiones en la Zona industrial, se considera un problema debido a la orden dada por el Alcalde anterior de otorgar agua a través de piletas a una parte de la invasión, por lo que en la actualidad se advierte la existencia de una resolución que autoriza el asentamiento de todos los invasores en esas áreas sin tener en cuenta que sus viviendas están por encima de la línea de impulsión de aguas residuales, generando que hasta la fecha todos los invasores tengan agua en su domicilio de manera clandestina; misma situación figura con la invasión ubicada frente a la fábrica de cemento, los cuales no pagan agua y que tienen el servicio todos los días e incluso existen dos lavaderos de carros de los cuales uno expende agua sin pagar; por tanto, se concluye que se está perdiendo agua

y dinero por recabar; y en cuanto al 100 % de las viviendas de la ciudad incluidos los nuevos sectores e invasores (estos tienen agua a domicilio clandestinamente solo les falta desagüe), solo el 10 % falta ser provisionado con los servicios otorgados por la división (sin considerar los terrenos vendidos por la Comunidad de San Pedro de Lloc en el lado sur). En tal sentido, el 90% corresponde al índice de Cobertura de Agua y Alcantarillado citado en la Tabla N° 03.

Respecto al agua no contabilizada, es necesario determinar la captación y la cantidad de agua que se produce, pero a causa de la pérdida de agua por las fugas, conexiones clandestinas, conexiones supuestamente inactivas y el sistema de medición en los puentes de pozos, reservorios y en las conexiones domiciliarias, no se puede controlar ni determinar la medición de la producción, ni mucho menos lo que consume la población; si bien es cierto existen 8048 conexiones domiciliarias existentes a octubre del 2018 solo se factura 6502 (80.8%) activas y 1546 (19.2%) que no son facturadas, que cuentan con una fuente de captación con cinco pozos de agua, mediante el cual uno está en un estado de abandono total, otro paralizado por carecer de equipo de bombeo y energía eléctrica, los 3 pozos restantes están funcionando pero solo dos cuentan con medidor digital los cuales son el Pozo N° 1 y 5, a diferencia del Pozo N° 4 que cuenta con un medidor simple y malogrado, la producción de los mismos es de 100 lps (litros por segundo) y de forma individual no llegan al 50% de lo que requiere la población a diario; por otro lado, hay domicilios con medidores instalados y otros por instalar; caso muy diferente es el del sector Las Palmeras el cual conto con proyecto de saneamiento ejecutado por el gobierno provincial donde no se involucró la implementación del sistema de medición ocasionando que aproximadamente 1000 viviendas no cuenten con ello (misma situación se dio en el Sector a Greda respecto a

la carencia a la que se hace referencia); en el pueblo joven El Progreso no cuentan con modernos equipos de saneamiento, por ende la medición es deficiente, a la fecha no cuenta con Expediente Técnico y a pesar de que depende del Gobierno Provincial, la MDP debería realizar el proyecto para mejorar el servicio ya que son los que abastecen en este sector; en tal sentido, resulta casi imposible determinar la cantidad de agua que se entrega a los domicilios, y tomar medición de las áreas, casas comerciales y viviendas con medidores por lo reclamado en masa, argumentando que se favorece el consumo de aquellos usuarios que no cuentan con los medidores; asimismo, es necesario que las tarifas se deban al sustento funcional de la planta, situación adversa a lo que ocurre en la actualidad, debido a que se aprobó acuerdo de Concejo que resuelve mantener en S/.15 soles la misma (Celis, S., 2018). Por todo lo expuesto, es necesario precisar que tal cálculo del Índice de Agua no Contabilizada no se puede realizar debido a las carencias suscritas líneas atrás.

Mediante el funcionamiento de medidores la Dotación de Agua que se brinda al usuario no existe, porque si estuviera funcionando los medidores ellos pagarían solo el consumo (regla establecida a cerca del consumo diario que debe tener una persona sin considerar edad); asimismo es de vital importancia hacer mención que el requerimiento diario de la población es de 5,552.8 (incluyendo el abastecimiento del 15.00% de los Grifos contra incendios), y la producción diaria de los pozos es de 6,120 m³ (17 horas de trabajo), dando como remanente 567.2 m³; por tanto, la población debería ser beneficiada diariamente con el servicio e incluso todo el clandestinaje por las 24 horas, pero no es así, ocasionando que se le brinde agua a la población de manera interdiaria y por horas; siendo las causas de la pérdida de agua y de que el cálculo no se efectúe, lo siguiente: las conexiones domiciliarias clandestinas, red antigua a nivel de toda la ciudad aún tiene por pase de la red nueva a la

antigua, Pérdida de agua a través de los reboces por falta o falla de las boyas de las cisternas, conexiones posibles debido a las pruebas hidráulicas en la red de agua y en la de desagüe la cual estaba operativa y no se eliminó en su oportunidad, los bye pass que se hicieron para no interrumpir el servicio cuando se estaba ejecutando la obra sobre todo en las instalaciones domiciliarias y las carencias de válvulas en algunas calles que controlen la distribución de agua de agua (Celis, S., 2018).

Según el Jefe de la Unidad de Comercialización de la MDP - Abanto, O. (2018), señala que la cantidad de morosos del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado es de 5,911 usuarios, de los cuales corresponde un Importe Total de S/. 1,656,144.00 el monto de las cuentas por cobrar (incluyendo a los mismos que figuraban desde la época de SEDALIB); por otro lado, detalla la existencia de 8,231 administrados a los cuales suministran, donde 6,756 son Activos y el resto Inactivos; asimismo, indica que la recadudación de DISA en enero fue de S/. 119,644.00, S/. 128,917.00 en febrero, S/. 116,877.00 en marzo, S/. 141,312.00 en abril, S/. 135,494.00 en mayo, S/. 92,603.00 en junio, S/. 141,470.00 en julio, S/. 127,890.00 en agosto y S/. 140,122 en septiembre, cifras ascendentes que hacen un monto total de S/. 1,144,329.00 soles; por otro lado, comunica que de 295 expedientes de los reclamos atendidos desde el año 2015 hasta la fecha, 95 se han dado en el 2018.

Otros de los datos relevantes obtenidos en la etapa de recolección de datos, son el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de la División de Saneamiento con un valor ascendente de S/. 1,504,294.00 y el PIM de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, el cual refiere un valor de S/. 12,776,257.00 (Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

Según los datos recopilados del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), en relación a los gastos ejecutados por parte de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el periodo de Enero – Septiembre 2018, indica que los montos de gasto en personal y obligaciones sociales son de S/. 40,328.74 (Rubro 09) y S/. 129,429.08 (Rubro 07), resultando un valor ejecutado en personal de S/. 169,757.82; y en referencia a la ejecución total de la División de Saneamiento, indica una cifra ascendente de S/. 435,611.32 (Resumen Analítico de Gastos 2018 al mes de septiembre, 2018).

Tabla 3.

Análisis de los Indicadores de la Gestión Municipal del Distrito de Pacasmayo

DIM.	INDICADOR	METODO DE CÁLCULO	DATOS	ÍNDICE
OPERATIVIDAD	Cobertura de Agua y Drenaje	If. N° 307-2018-DISA-SCM-MDP	90%	90%
	Agua no contabilizada	If. N° 307-2018-DISA-SCM-MDP	Falta de medición	0%
	Dotación de Agua	If. N° 307-2018-DISA-SCM-MDP	A causa de la deficiencia en la medición, la dotación no se puede calcular	0%
	PROMEDIO DE OPERATIVIDAD			30%
COMERCIALIZACIÓN	Índice de Morosidad	Cantidad de Morosos Total de Administrados	5911 8231	% 71.81 no ingresa al prom.
	Eficiencia en la Recaudación	Total Recaudado DISA Meta de la recaudación (avance mensual)	1,444,329.00 3,103,473.00	46.54%
	Recaudación Local Per Cápita	Total Recaudado DISA Usuarios Activos / 12 meses	1,444,329.00 6756	S/. 17.82 No ingresa al prom.
	Eficiencia del Presupuesto Institucional	Total Recaudado DISA Presupuesto Institucional modificado DISA	1,444,329.00 1,504,294.00	96.01%
		Gasto total de DISA	435,611.32	30.16%

	Eficiencia del Gasto	Total Recaudado DISA	1,444,329.00	
	PROMEDIO DE COMERCIALIZACIÓN			57.57%
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Nivel de Desempeño	Formato de Evaluación del Desempeño	Tabla N° 10	50.86%
	Incidencia del Gasto en Personal	Gasto Total en Personal de DISA	360,510.16	82.76%
		Gasto Total de DISA	435,611.32	
	Personal Capacitado	Empleados Capacitados en DISA		0%
		Total de Personal en DISA	30	
	PROMEDIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			44.54%
ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Eficiencia en la Ejecución de Obras y Proyectos	Obras o Proyectos Ejecutados hasta la fecha DISA	1	10%
		Obras o Proyectos aprobados hasta la fecha de DISA	10	
	Nivel de Atención	Solicitud de Reclamos Atendidos dentro del plazo	95	0%
		Solicitud de Reclamos Totales		
	Nivel de Satisfacción	Encuesta a la Población	Tabla N° 31	-46.32%
	PROMEDIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD			-12.11%
	PROMEDIO TOTAL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL			30%

Nota: la fuente de información fueron los estados situacionales que la División.

De la revisión efectuada al detalle correspondiente suscrito en la Tabla N° 03 se realizaron las siguientes interpretaciones del mismo, considerándose la definición del indicador a través del niveles (Muy bajo 0 a 20%, Bajo 21% a 40%, Medio 41% a 60%, Alto 61% a 80% y Muy Alto 81% a 100%):

➤ Operatividad

La Cobertura de Agua y Drenaje se registró en un índice resultante de 90.00%, siendo muy alta la cobertura de los servicios de saneamiento en el Distrito de Pacasmayo y las razones por las que no se llega a un 100.00% en su totalidad son por creación de nuevos sectores y zonas no incluidas en los proyectos de Saneamiento pasados (Celis, S., 2018).

Para el Agua no Contabilizada no puede ser calculada a efectos de la pérdida de agua por fugas, conexiones clandestinas, conexiones supuestamente inactivas y el sistema de medición en los puentes de pozos, reservorios y en las conexiones domiciliarias, causas que originan la falta de control en la medición de la producción y en el consumo de la población (Celis, S., 2018).

La Donación de Agua tampoco puede ser calculada, a causa de las deficiencias mencionadas anteriormente sobre el sistema de medición en los pozos, reservorios y en las conexiones domiciliarias (Celis, S., 2018).

➤ Comercialización

El Índice de Morosidad resultó 71.81% por tanto se considera alto el nivel del indicador por encontrarse dentro de los lineamiento del mismo y se debería ejecutar una política nueva de gestión de la cobranza para la cartera pesada en el servicio otorgado por DISA. Por otro lado es necesario hacer mención que dicho monto, no se incluyó en el cálculo para determinar el promedio en el índice correspondiente a la dimensión de Comercialización, por ser considerada un indicador con la unidad de estudio en número de personas, a diferencia de los demás indicadores de la dimensión, donde su unidad de estudio se basa en un valor monetario.

La Eficiencia en la Recaudación resultó siendo un nivel medio con un índice de 46.54%, contrastándose con los resultados del indicador anterior, el cual hace mención la poca eficiencia de la política de cobranza por parte de la gestión.

La Recaudación Local Per Cápita define un S/. 17.82 en promedio como valor recaudado por todos los administrados “Activos”, por lo que corresponde un valor elevado a la tarifa general de S/. 15.00 efectuada por pago del servicio en general; por otro lado, dicha cifra

debería ser efectuada según los Costos por Funcionamiento de la Planta y ser modificada la política tarifaria vigente.

La Eficiencia del Presupuesto Institucional de la DISA detalla un índice de 96.01% (muy alta), siendo un índice que permite recuperar la inversión que se brinda a través de la ejecución del presupuesto de la División.

El nivel del indicador Eficiencia del Gasto citado en la Tabla N° 03 es relativamente bajo, teniendo en consideración que dicha eficiencia detalla un 30.16% donde por cada 1 ingresado se gasta el equivalente a S/ 0,30 en su totalidad.

➤ Gestión de Recursos Humanos

El Nivel de Desempeño la cual se detalla en la Tabla N° 03 es un dato recopilado en la Tabla N° 31, que equivale un valor total de 50.86%, considerado como bueno el desempeño de los Servidores Públicos, cálculo probado mediante Tabla N° 12 y Figura N° 09 de la presente.

La Incidencia en el Gasto de Personal refleja un 82.76% con relación al Gasto Total de la DISA, por lo que la mayor parte del mismo se ve reflejado en el gasto del personal, considerando valores mínimos la inversión en los bienes y servicios, otros gastos por impuesto o derechos administrativos y adquisición de activos no financieros.

El índice de Personal Capacitado no se ejecuta por que la Municipalidad Distrital de Pacasmayo no ejecuta con frecuencia capacitaciones para su personal, salvo se involucre un nuevo servicio.

➤ Atención a la Comunidad

La Eficiencia en la formulación de Obras y Proyectos es un índice demasiado bajo según se cita en la Tabla N° 03, definiendo a través de un valor del 10.00% correspondiente a la aprobación del expediente técnico denominado “Creación del Servicio de Agua Potable y

Alcantarillado de la Urbanización Los Incas del Distrito de Pacasmayo, Provincia de Pacasmayo, La Libertad” mediante Resolución de Alcaldía N° 232-2018-MDP (Resoluciones de Alcaldía 2018 de la MDP, 2018). Por tanto, la División en coordinación con las áreas pertinentes debe concentrar sus esfuerzos en tramitar la aprobación de Expedientes Técnicos que les correspondan como área usuaria, a fin de aumentar el índice en mención, así como también, la inversión pública.

El Nivel de Atención es uno de los indicadores que no se pudo calcular por no haber obtenido la información complementaria a los datos que se citan en los considerandos de la tabla anterior, por lo que dicho índice, se regula y define con un monto nulo (0%) como calificación a la carencia de la información recopilada.

Nivel de Satisfacción es otro de los indicadores que se han obtenido, probado, y definido en el cálculo de los objetivos siguientes, teniendo en consideración que dicho cálculo detalla, un índice de -46,32% y un nivel insatisfactorio de Usuarios del Servicio de Saneamiento en el Distrito de Pacasmayo.

Habiendo efectuado la descripción de los resultados de cada indicador, se precisa lo siguiente:

El nivel de Operatividad se encuentra en un 30%, debido al aporte generado por el indicador de cobertura de agua y drenaje, el cual se considera un indicador positivo por sus resultados obtenidos, a diferencia del agua no contabilizada y la dotación de agua, los cuales no se pudieron calcular, debido a carencias en el sistema de control en la medición de la producción y en el consumo de la población; pérdidas de agua por fugas y conexiones supuestamente inactivas.

El nivel de comercialización indica 57,57%, debido a la poca influencia en la recaudación (en contraste al nivel alto en el índice de morosidad), la eficiencia del presupuesto institucional y la eficiencia del gasto.

El nivel de gestión de los recursos humanos indica 44.54%, a causa del Nivel de desempeño (Tabla N° 10) y la incidencia del gasto en personal, sin considerar el nivel de capacitación del personal, por no haberse podido recopilar los datos completos del mismo.

El nivel de atención a la comunidad señala -12.11%, debido a la eficiencia en la formulación de obras y proyectos; y al nivel de satisfacción (Tabla N° 31)

El índice de gestión municipal en promedio indica 30% en su totalidad, el cual se define en cuanto a los siguientes niveles: 0 a 20% muy malo, 21% a 40% malo, 41% a 60% regular, 61% a 80% bueno y 81% a 100% muy bueno; por tanto, ubicando el resultado promedio en mencionado, resulta que el **Nivel de la Gestión de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es “Malo”**.

R/ O3 Analizar el Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018.

➤ Nivel de Desempeño del Servidor Público – Dimensión Efectividad

Tabla 4.

Efectividad de los Servidores Públicos de DISA

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
Excelente	8	27.59%	5	1.379
Muy Bueno	14	48.28%	4	1.931
Bueno	7	24.14%	3	0.724
Necesita Mejorar	0	0.00%	2	0.000
Insatisfactorio	0	0.00%	1	0.000
TOTALES	29	100%		4.034
		EFFECTIVIDAD	EFFECTIVIDAD POR MEJORAR	
NIVELES		51.72%	48.28%	

Nota: Elaboración Propia

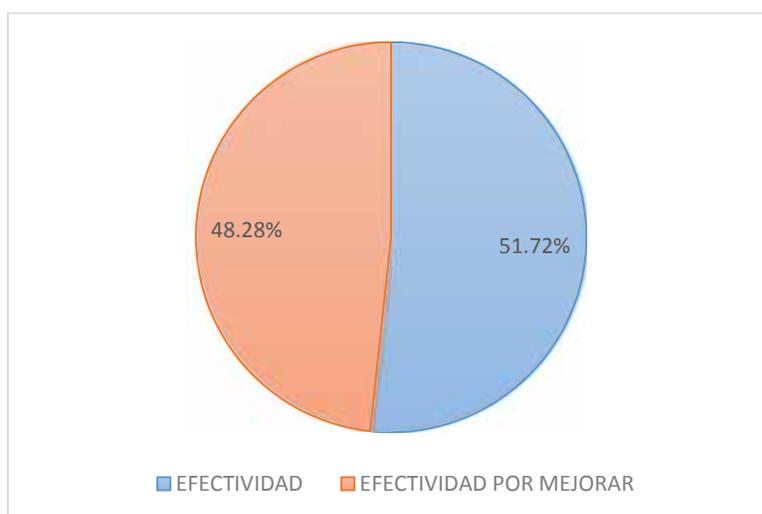


Figura 3. Efectividad de los Servidores Públicos de DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Figura N° 03, señala el resumen del cálculo del grado de efectividad del Servidor Público de DISA respecto a sus funciones (vistos en la Tabla N° 04), con un 51.72 % como índice resultante y en contraste 48.28 % por mejorar.

➤ Nivel de Desempeño del Servidor Público – Dimensión Conocimiento

Tabla 5.

Conocimiento de los Servidores Públicos de DISA

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
Excelente	6	20.69%	5	1.034
Muy Bueno	16	55.17%	4	2.207
Bueno	7	24.14%	3	0.724
Necesita Mejorar	0	0.00%	2	0.000
Insatisfactorio	0	0.00%	1	0.000
TOTALES	29	100%		3.966
			DESEMPEÑO	DESEMPEÑO POR MEJORAR
NIVELES			48.28%	51.72%

Nota: Elaboración Propia

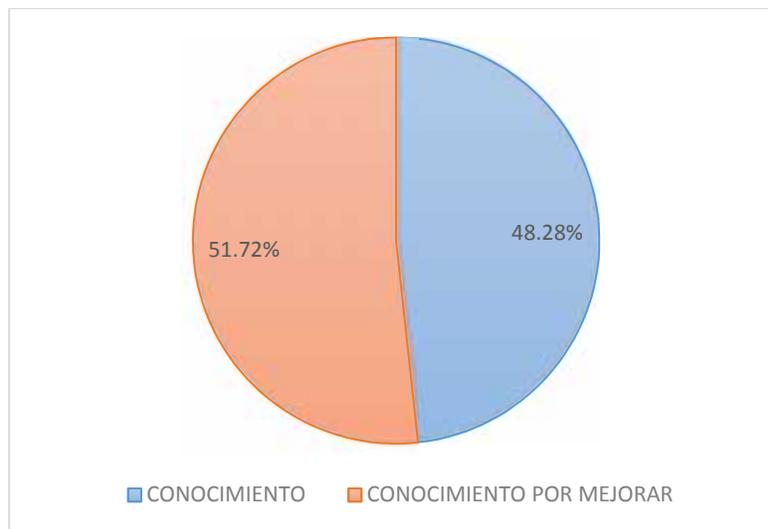


Figura 4. Conocimiento de los Servidores Públicos de DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Figura N° 04, señala el resumen del cálculo del grado de conocimiento del Servidor Público de DISA respecto a sus funciones (vistos en la Tabla N° 05), con un 48.28 % como índice resultante y en contraste 51.72 % por mejorar.

➤ Nivel de Desempeño del Servidor Público – Dimensión Eficiencia

Tabla 6.

Eficiencia de los Servidores Públicos de DISA

ESCALA	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
Excelente	4	13.79%	5	0.690
Muy Bueno	14	48.28%	4	1.931
Bueno	11	37.93%	3	1.138
Necesita Mejorar	0	0.00%	2	0.000
Insatisfactorio	0	0.00%	1	0.000
TOTALES	29	100%		3.759
		EFICIENCIA	EFICIENCIA POR MEJORAR	
NIVELES		37.93%	62.07%	

Nota: Elaboración Propia

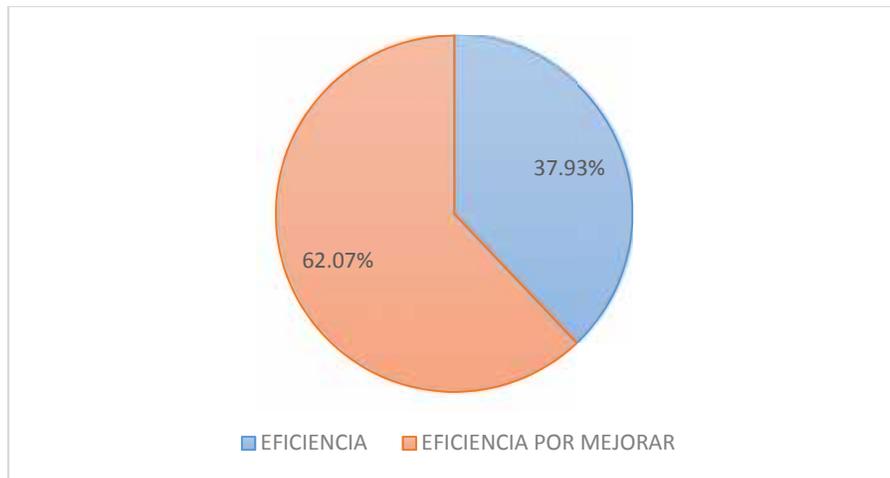


Figura 5. *Eficiencia de los Servidores Públicos de DISA*

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Figura N° 05, señala el resumen del cálculo del grado de eficiencia del Servidor Público de DISA respecto a sus funciones (vistos en la Tabla N° 06), con un 37.93 % como índice resultante y en contraste 62.07 % por mejorar.

➤ Nivel de Desempeño del Servidor Público – Dimensión Confiabilidad

Tabla 7.

Confiabilidad de los Servidores Públicos de DISA

ESCALA	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
Excelente	10	34.48%	5	1.724
Muy Bueno	13	44.83%	4	1.793
Bueno	6	20.69%	3	0.621
Necesita Mejorar	0	0.00%	2	0.000
Insatisfactorio	0	0.00%	1	0.000
TOTALES	29	100%		4.138
			CONFIABILIDAD	CONFIABILIDAD POR MEJORAR
NIVELES			56.90%	43.10%

Nota: Elaboración Propia

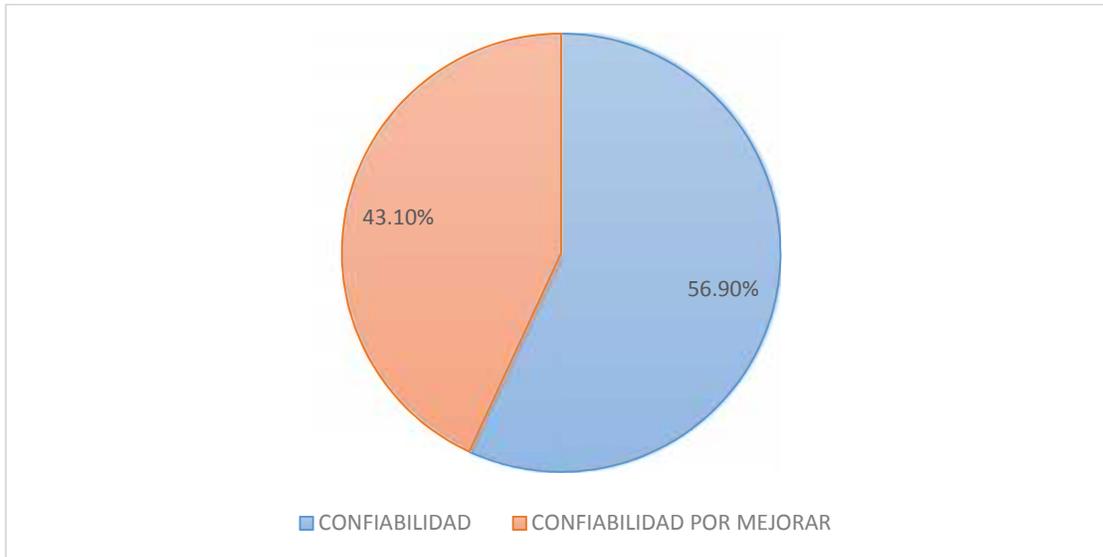


Figura 6. Confiabilidad de los Servidores Públicos de DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Figura N° 06, señala el resumen del cálculo del grado de confiabilidad del Servidor Público de DISA respecto a sus funciones (vistos en la Tabla N° 07), con un 56.9 % como índice resultante y en contraste 43.1 % por mejorar.

➤ Nivel de Desempeño del Servidor Público – Dimensión Puntualidad

Tabla 8.

Puntualidad de los Servidores Públicos de DISA

ESCALA	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
Excelente	9	31.03%	5	1.552
Muy Bueno	18	62.07%	4	2.483
Bueno	2	6.90%	3	0.207
Necesita Mejorar	0	0.00%	2	0.000
Insatisfactorio	0	0.00%	1	0.000
TOTALES	29	100%		4.241
NIVELES		PUNTUALIDAD	PUNTUALIDAD POR MEJORAR	
		62.07%	37.93%	

Nota: Elaboración Propia

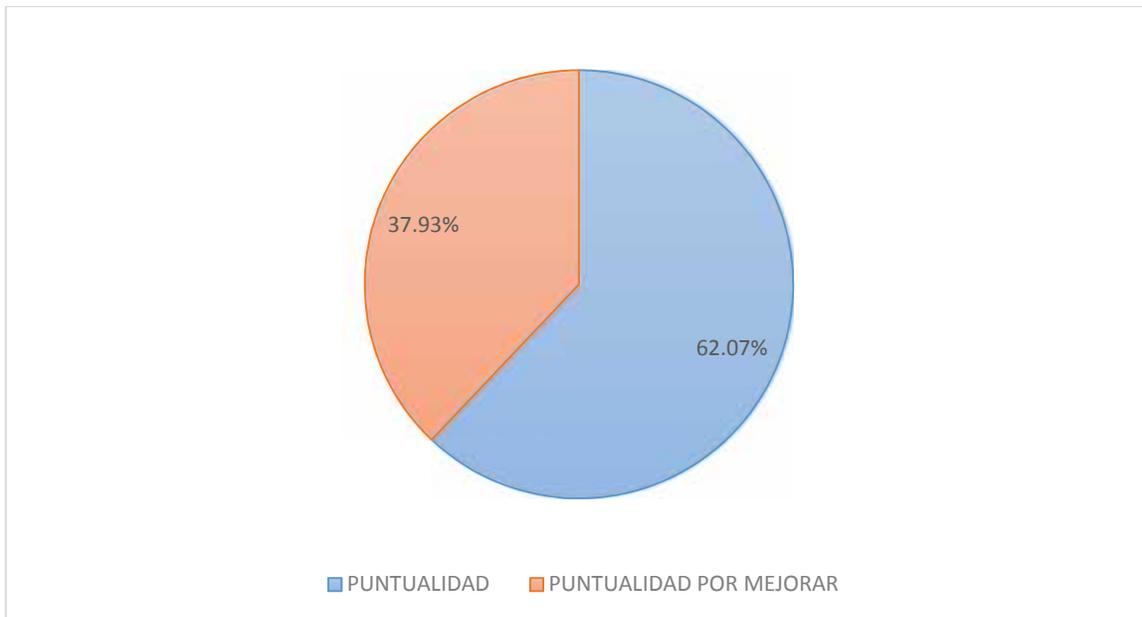


Figura 7. Puntualidad de los Servidores Públicos de DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Figura N° 07, señala el resumen del cálculo del grado de conocimiento del Servidor Público de DISA respecto a sus funciones (vistos en la Tabla N° 08), con un 62.07 % como índice resultante y en contraste 37.93 % por mejorar

➤ Nivel de Desempeño del Servidor Público – Dimensión Eficacia

Tabla 9.

Eficacia de los Servidores Públicos de DISA

ESCALA	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
Excelente	4	13.79%	5	0.690
Muy Bueno	20	68.97%	4	2.759
Bueno	5	17.24%	3	0.517
Necesita Mejorar	0	0.00%	2	0.000
Insatisfactorio	0	0.00%	1	0.000
TOTALES	29	100%		3.966

NIVELES	EFICACIA	EFICACIA POR MEJORAR
	48.28%	51.72%

Nota: Elaboración Propia



Figura 8. Eficacia de los Servidores Públicos de DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Figura N° 08, señala el resumen del cálculo del grado de conocimiento del Servidor Público de DISA respecto a sus funciones (vistos en la Tabla N° 09), con un 48.28 % como índice resultante y en contraste 51.72 % por mejorar.

Habiéndose obtenido los resultados de la aplicación del Formato de Evaluación del Desempeño visto en el Anexo N° 02, se han concentrado los resultados de los mismos a través del siguiente detalle:

Tabla 10.

Resumen del Nivel de Desempeño de DISA por Dimensión

DIMENSIÓN	TABLA N°	PUNTAJE	PROM.
Efectividad	04	51.72%	50.86%
Conocimiento	05	48.28%	
Eficiencia	06	37.93%	
Confiabilidad	07	56.90%	
Puntualidad	08	62.07%	
Eficacia	09	48.28%	

Nota: Elaboración Propia

En la Tabla N° 10, se resumen los datos relevantes de cada dimensión del Nivel de Desempeño, teniendo en consideración las tablas citadas líneas atrás, para precisar sus puntajes pertinentes y promediar un total de 50.86%, proporción obtenida de las 29 calificaciones efectuadas por los Jefes de DISA (P), misma que equivale al total de la población.

A través de la prueba de hipótesis, dichos resultados harán evidencia de lo encontrado según los Niveles del Desempeño sustentados en la tabla siguiente, los cuales son:

Tabla 11.

Definición de los Niveles de Desempeño de los Servidores Públicos de DISA

NIVELES DE DESEMPEÑO	PARAMETROS PROPORCIONALES
Excelente	81% a 100%
Muy Bueno	61% a 80%
Bueno	41% a 60%
Necesita Mejorar	21% a 40%
Insatisfactorio	0% a 20%

Nota: Elaboración Propia

Como el índice encontrado de Proporción promedio es 50.86% (P), corresponde a los índices del Nivel de Desempeño “Bueno” según la Tabla N° 11; por lo tanto, el proceso para efectuar la evidencia de los resultados se encuentra dentro de los parámetros citados en la tabla anterior; por lo tanto, se formula la siguiente expresión:

H0: El Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Período 2018 es Bueno.

H1: El Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Período 2018 no es Bueno.

Siguiendo la forma de trabajo para evidenciar la hipótesis planteada y teniendo en consideración un nivel de confianza de 95% (y por consecuente el 5% de significancia); se efectuó el cálculo a través de la siguiente expresión, a fin de determinar si el valor Z calculado (Zc), corresponde a la región de aceptación que sustentará la hipótesis formulada.

$$Z = \frac{p - P}{\sqrt{\frac{P(1 - P)}{n}}}$$

Donde:

p: proporción del nivel de desempeño que se obtuvo de la muestra que equivale al 50.86 % (Tabla N° 10).

P: proporción de cada valor proporcional “a probar” respecto al nivel de desempeño “Bueno” (41% - 60%).

n: 29 calificaciones de Jefes a Servidores Públicos que tuvieron a su cargo.

Asimismo, cabe mencionar, que los valores que tomó “P”, corresponde a los valores porcentuales de los Niveles de Desempeño vistos en la Tabla N° 11, de los niveles superiores e inferiores al “Bueno”; es decir, considerándose para el cálculo y el descarte de

uno u otro nivel, a los citados “Muy bueno” y “Necesita Mejorar”, entendiéndose que se efectuó el cálculo para cada valor pertinente desde el 21% hasta el 80%, a fin de hallar el valor Z_c y próximamente comparado con el Valor Z de Tabla según se suscribe en la siguiente tabla.

En la Tabla N°12, se muestran los datos generales que permitieron calcular cada valor de Z_c que permitió determinar la región de aceptación y de rechazo en los niveles, donde desde el 34% al 67% son valores probados ubicados dentro de la región de aceptación, entendiéndose que a más valores aceptables (valor que esté en la Región de Aceptación), permitirá concluir en el Nivel en que se encuentra el Desempeño Laboral concluyéndose que el nivel “bueno” comprende en su totalidad los valores aceptables, a diferencia de otros valores ubicados en los 2 niveles restantes; en tal sentido, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 12.

Procedimiento - Resultado del Cálculo de los Valores Zc según los Niveles Necesita Mejorar, Bueno y Muy Bueno

GENERALIDADES			RESULTADOS										
FORMULA	$Z = \frac{p - P}{\sqrt{\frac{P(1 - P)}{n}}}$		P	21%	22%	23%	24%	25%	26%	27%	28%	29%	30%
			Zc	3.95	3.75	3.57	3.39	3.22	3.05	2.89	2.74	2.59	2.45
MUESTRA (n):	29 calificaciones de los Jefes correspondientes a las áreas que gestionan el servicio de saneamiento en las oficinas de DISA		P	31%	32%	33%	34%	35%	36%	37%	38%	39%	40%
PROPORCIÓN MUESTRAL	Referencia	Tabla N° 10	Zc	2.31	2.18	2.05	1.92	1.79	1.67	1.55	1.43	1.31	1.19
	Valor "p"	50.86%	P	41%	42%	43%	44%	45%	46%	47%	48%	49%	50%
Z DE LA TABLA	Confianza	95%	Zc	1.08	0.97	0.86	0.74	0.63	0.53	0.42	0.31	0.20	0.09
	Valor Min.	-1.96	P	51%	52%	53%	54%	55%	56%	57%	58%	59%	60%
	Valor Max	1.96	Zc	-0.01	-0.12	-0.23	-0.34	-0.45	-0.56	-0.67	-0.78	-0.89	-1.00
NIVELES	Referencia	Tabla N° 11	P	61%	62%	63%	64%	65%	66%	67%	68%	69%	70%
	Rangos (P)	Necesita mejorar 21% - 40%	Zc	-1.12	-1.24	-1.35	-1.47	-1.60	-1.72	-1.85	-1.98	-2.11	-2.25
		Bueno 41% - 60%	P	71%	72%	73%	74%	75%	76%	77%	78%	79%	80%
		Muy bueno 41% - 60%	Zc	-2.39	-2.54	-2.69	-2.84	-3.00	-3.17	-3.34	-3.53	-3.72	-3.92

Nota: Elaboración Propia

A tenor de lo expuestos se concluye que con una **confianza del 95%** el **Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018 es Bueno.**

R/ O4 Analizar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Orden en la Atención del Servidor Público

Tabla 13.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Orden en la Atención del Servidor Público

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	8	5.44 %	5	0.272
SATISFECHO	12	8.16 %	4	0.327
INDIFERENTE	46	31.29 %	3	0.939
INSATISFECHO	43	29.25 %	2	0.585
MUY INSATISFECHO	38	25.85 %	1	0.259
TOTALES	147	100.00%		2.381
SATISFACCIÓN			-30.95 %	

Nota: Elaboración Propia

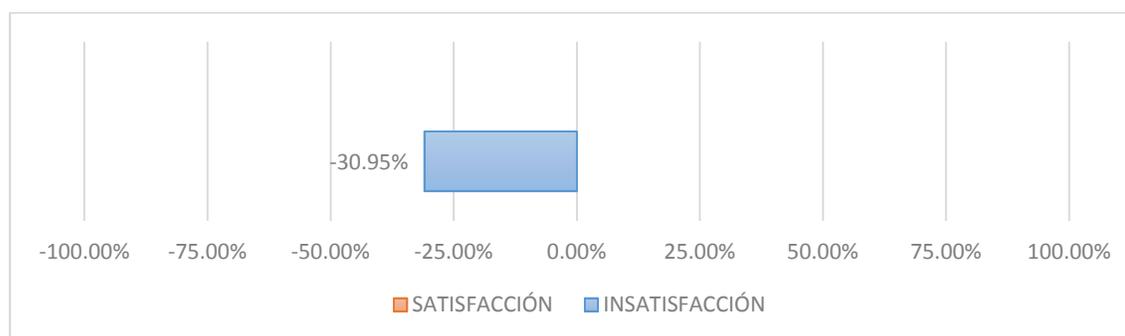


Figura 9. Nivel de Satisfacción en cuanto al Orden en la Atención del Servidor Público

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 13, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto al Orden en la Atención del Servidor Público, a través de un índice negativo de proporción en -30.95 %, dato que registra insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA en el Distrito de Pacasmayo (según Figura N° 09).

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que Servidor Público conoce sus funciones

Tabla 14.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que Servidor Público conoce sus funciones

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	3	2.04 %	5	0.102
SATISFECHO	13	8.84 %	4	0.354
INDIFERENTE	40	27.21 %	3	0.816
INSATISFECHO	53	36.05 %	2	0.721
MUY INSATISFECHO	38	25.85 %	1	0.259
TOTALES	147	100.00%		2.252
SATISFACCIÓN			-37.41 %	

Nota: Elaboración Propia

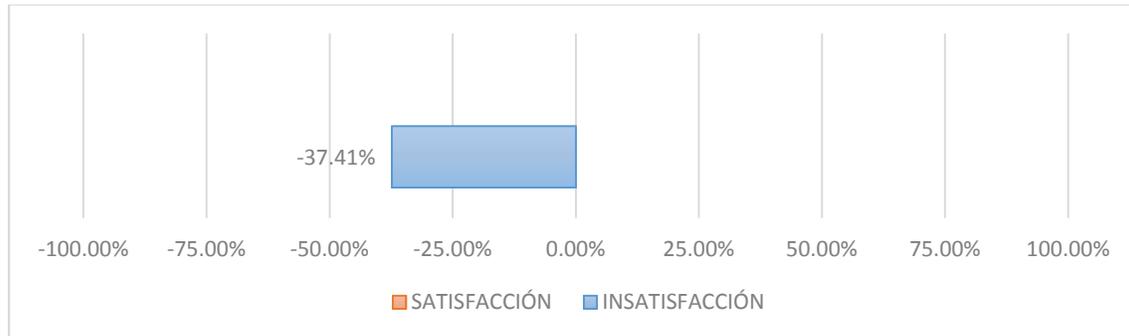


Figura 10. Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que Servidor Público conoce sus funciones

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 14, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que Servidor Público conoce sus funciones, a través de un índice negativo de proporción en -37.41 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 10)

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Confianza que otorga el Servidor Público

Tabla 15.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Confianza que otorga el Servidor Público

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	9	6.12 %	5	0.306
SATISFECHO	11	7.48 %	4	0.299
INDIFERENTE	28	19.05 %	3	0.571
INSATISFECHO	56	38.10 %	2	0.762
MUY INSATISFECHO	43	29.25 %	1	0.293
TOTALES	147	100.00%		2.231
SATISFACCIÓN			-38.44 %	

Nota: Elaboración Propia

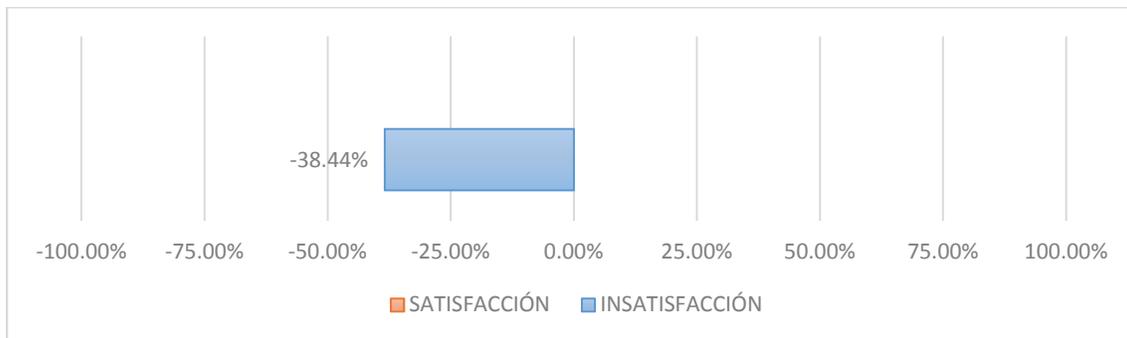


Figura 11. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Confianza que otorga el Servidor Público

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 15, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Confianza que otorga el Servidor Público, a través de un índice negativo de proporción en -38.44 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 11).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Amabilidad del Servidor Público con el Administrado

Tabla 16.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Amabilidad del Servidor Público con el Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	7	4.76 %	5	0.238
SATISFECHO	21	14.29 %	4	0.571
INDIFERENTE	37	25.17 %	3	0.755
INSATISFECHO	45	30.61 %	2	0.612
MUY INSATISFECHO	37	25.17 %	1	0.252
TOTALES	147	100.00%		2.429
SATISFACCIÓN			-28.57 %	

Nota: Elaboración Propia

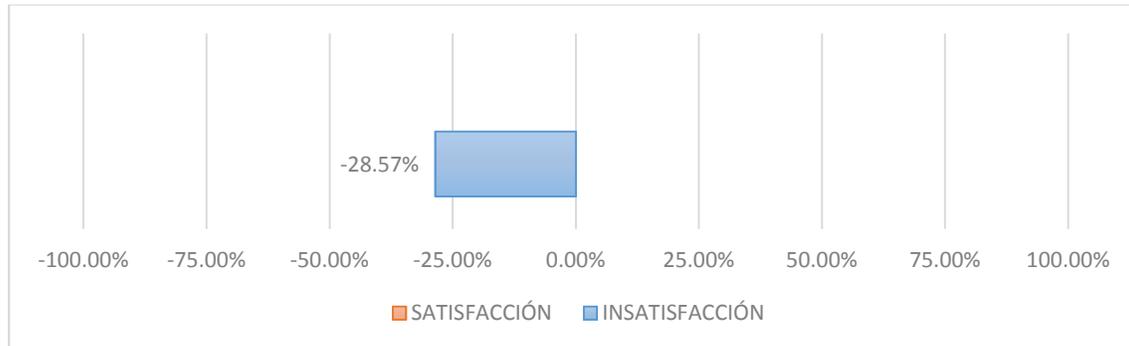


Figura 12. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Amabilidad del Servidor Público con el Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 16, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Amabilidad del Servidor Público con el Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -28.57 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 12)

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Cortesía que ofrece el Servidor Público

Tabla 17.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Cortesía que ofrece el Servidor Público

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	4	2.72 %	5	0.136
SATISFECHO	17	11.56 %	4	0.463
INDIFERENTE	44	29.93 %	3	0.898
INSATISFECHO	45	30.61 %	2	0.612
MUY INSATISFECHO	37	25.17 %	1	0.252
TOTALES	147	100.00%		2.361
SATISFACCIÓN			-31.97 %	

Nota: Elaboración Propia

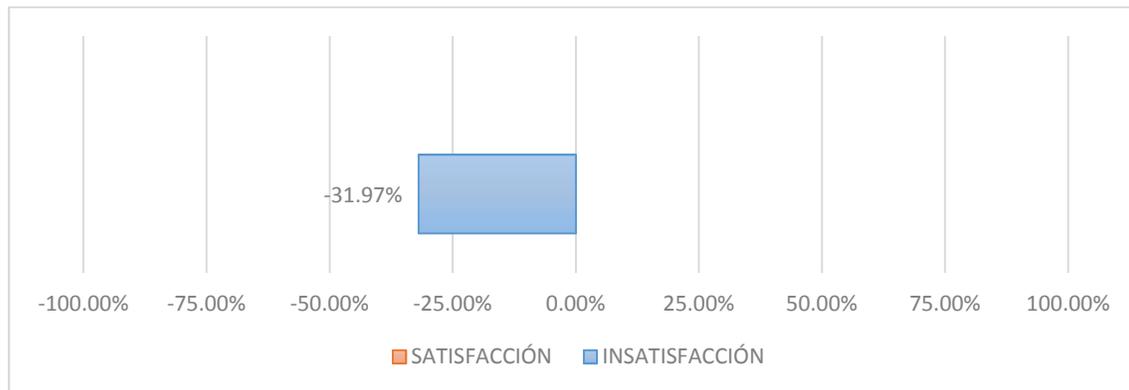


Figura 13. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Cortesía que ofrece el Servidor Público

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 17, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Cortesía que ofrece el Servidor Público, a través de un índice negativo de proporción en -31.97 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 13).

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que el Servidor Público escucha atentamente al Administrado

Tabla 18.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que el Servidor Público escucha atentamente al Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	8	5.44 %	5	0.272
SATISFECHO	14	9.52 %	4	0.381
INDIFERENTE	44	29.93 %	3	0.898
INSATISFECHO	44	29.93 %	2	0.599
MUY INSATISFECHO	37	25.17 %	1	0.252
TOTALES	147	100.00%		2.401
SATISFACCIÓN			-29.93 %	

Nota: Elaboración Propia

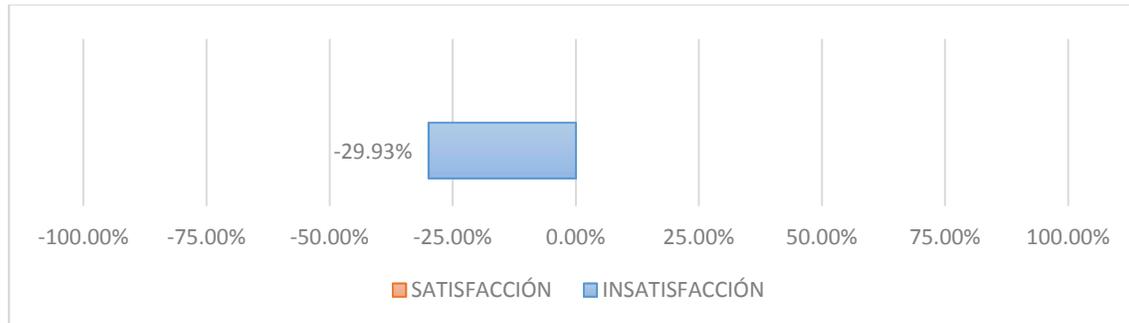


Figura 14. Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que el Servidor Público escucha atentamente al Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 18, muestra el resultado del Nivel de Satisfacción donde el Servidor Público escucha atentamente al Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -29.93 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 14)

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Paciencia que refleja el Servidor Público

Tabla 19.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Paciencia que refleja el Servidor Público

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	9	6.12 %	5	0.306
SATISFECHO	13	8.84 %	4	0.354
INDIFERENTE	34	23.13 %	3	0.694
INSATISFECHO	48	32.65 %	2	0.653
MUY INSATISFECHO	43	29.25 %	1	0.293
TOTALES	147	100.00%		2.299
SATISFACCIÓN			-35.03 %	

Nota: Elaboración Propia

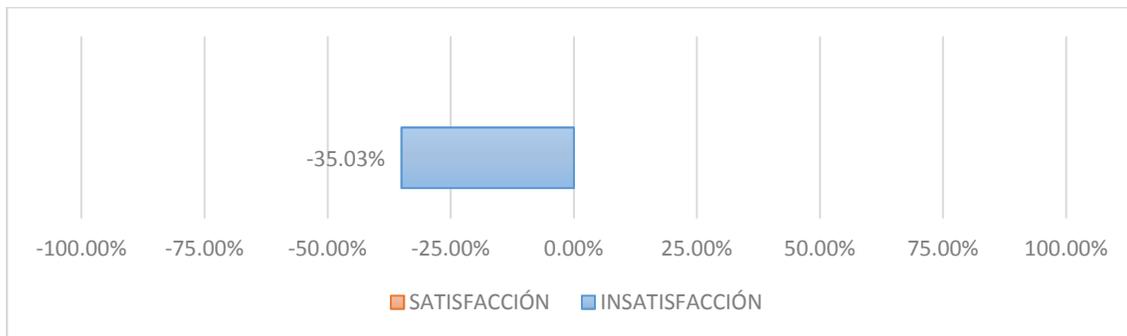


Figura 15: *Nivel de Satisfacción en cuanto a la Paciencia que refleja el Servidor Público*

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 19, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Paciencia que refleja el Servidor Público, a través de un índice negativo de proporción en - 35.03 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 15)

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Entender los Problemas del Administrado

Tabla 20.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Entender los Problemas del Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	5	3.40 %	5	0.17
SATISFECHO	19	12.93 %	4	0.517
INDIFERENTE	31	21.09 %	3	0.633
INSATISFECHO	52	35.37 %	2	0.707
MUY INSATISFECHO	40	27.21 %	1	0.272
TOTALES	147	100.00%		2.299
SATISFACCIÓN			-35.03 %	

Nota: Elaboración Propia

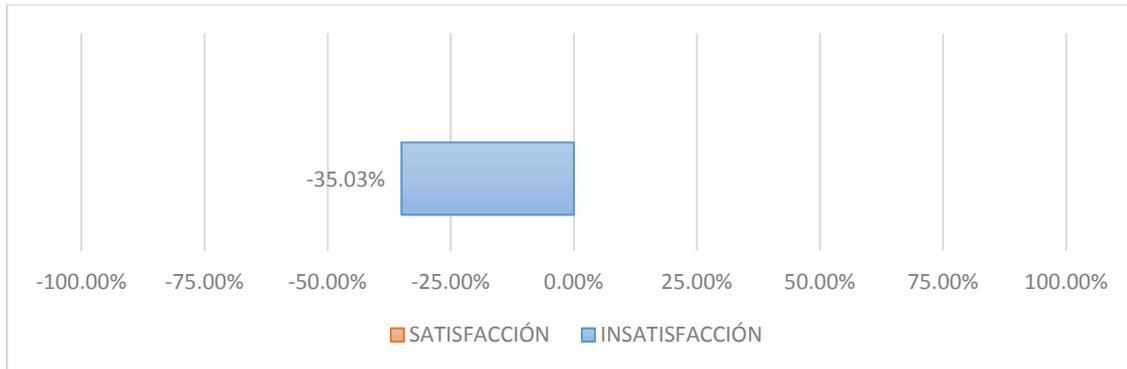


Figura 16. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Entender los Problemas del Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 20, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Entender los Problemas del Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -35.03 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 16).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Solucionar los Problemas del Administrado

Tabla 21.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Solucionar los Problemas del

Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	9	6.12 %	5	0.306
SATISFECHO	9	6.12 %	4	0.245
INDIFERENTE	24	16.33 %	3	0.49
INSATISFECHO	47	31.97 %	2	0.639
MUY INSATISFECHO	58	39.46 %	1	0.395
TOTALES	147	100.00%		2.075
SATISFACCIÓN			-46.26 %	

Nota: Elaboración Propia

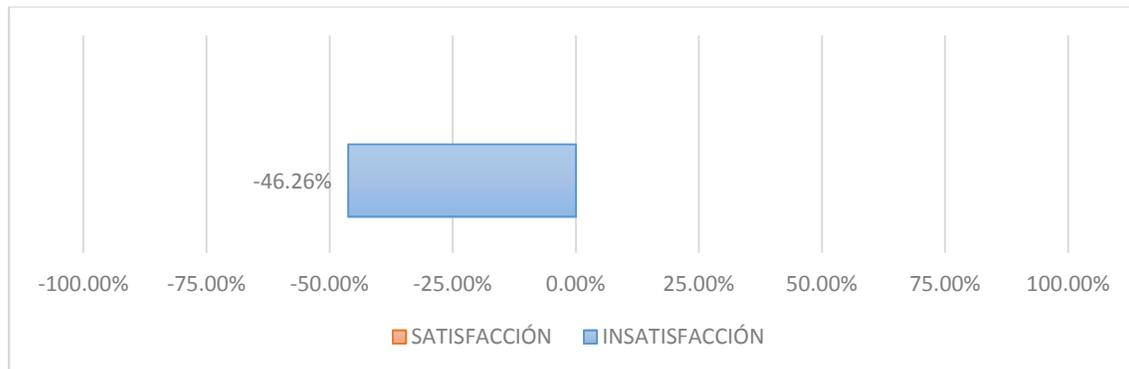


Figura 17. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Solucionar los Problemas del Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 21, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Solucionar los Problemas del Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -46.26 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 17).

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Seguimiento a los Trámites Presentados por el Administrado

Tabla 22.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Seguimiento a los Trámites Presentados por el Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	6	4.08 %	5	0.204
SATISFECHO	14	9.52 %	4	0.381
INDIFERENTE	31	21.09 %	3	0.633
INSATISFECHO	33	22.45 %	2	0.449
MUY INSATISFECHO	63	42.86 %	1	0.429
TOTALES	147	100.00%		2.095
SATISFACCIÓN			-45.24 %	

Nota: Elaboración Propia

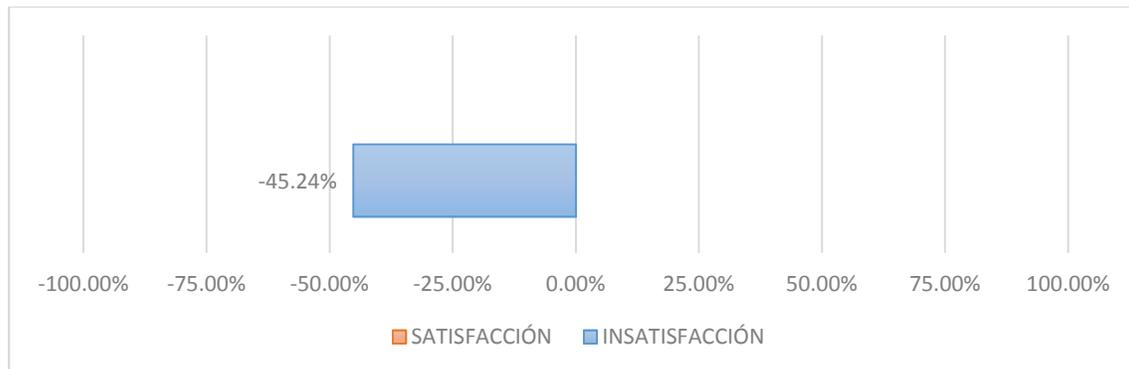


Figura 18. Nivel de Satisfacción en cuanto al Seguimiento a los Trámites Presentados por el Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 22, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto al Seguimiento a los Trámites Presentados por el Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -45.24 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 18)

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Agua Potable que ofrece la DISA

Tabla 23.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Agua Potable que ofrece la DISA

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	2	1.36 %	5	0.068
SATISFECHO	4	2.72 %	4	0.109
INDIFERENTE	10	6.80 %	3	0.204
INSATISFECHO	22	14.97 %	2	0.299
MUY INSATISFECHO	109	74.15 %	1	0.741
TOTALES	147	100.00%		1.422
SATISFACCIÓN			-78.91 %	

Nota: Elaboración Propia

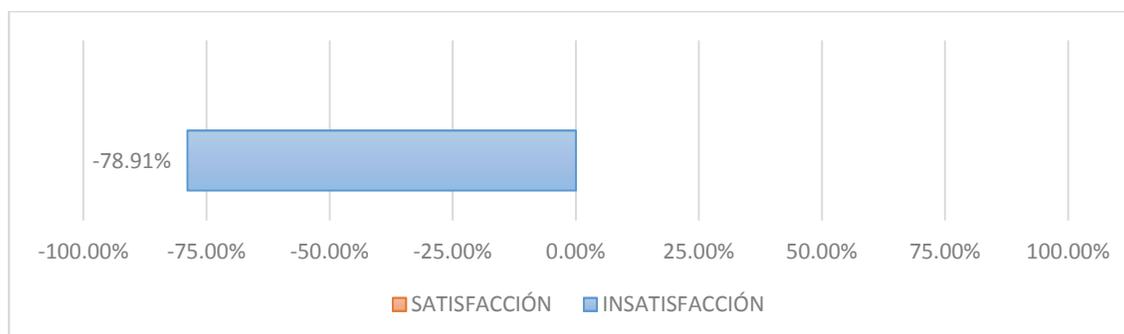


Figura 19. Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Agua Potable que ofrece la DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 23, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Agua Potable que ofrece la DISA, a través de un índice negativo de proporción en -78.91 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 19).

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Alcantarillado que Ofrece la DISA

Tabla 24.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Alcantarillado que Ofrece la DISA

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	11	7.48 %	5	0.374
SATISFECHO	19	12.93 %	4	0.517
INDIFERENTE	34	23.13 %	3	0.694
INSATISFECHO	46	31.29 %	2	0.626
MUY INSATISFECHO	37	25.17 %	1	0.252
TOTALES	147	100.00%		2.463
SATISFACCIÓN				-26.87 %

Nota: Elaboración Propia

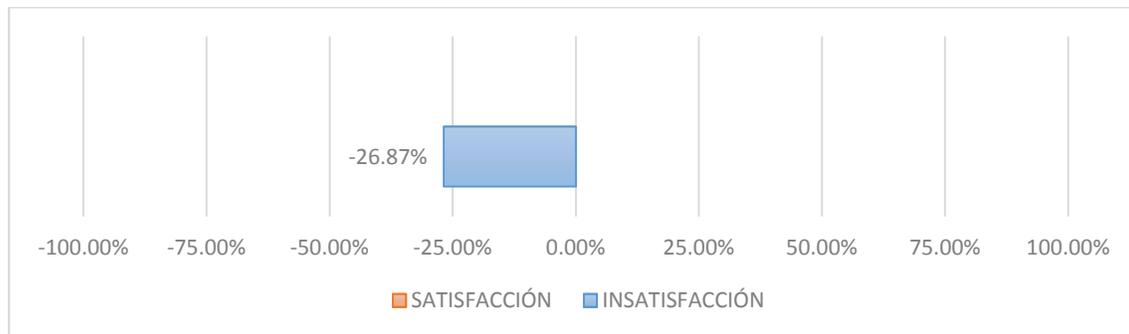


Figura 20. Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Alcantarillado que Ofrece la DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 24, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Alcantarillado que Ofrece la DISA, a través de un índice negativo de proporción en -26.87 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 20).

- Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Mantenimiento de Redes que ofrece la DISA

Tabla 25.

Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Mantenimiento de Redes que ofrece la DISA

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	2	1.36 %	5	0.068
SATISFECHO	6	4.08 %	4	0.163
INDIFERENTE	28	19.05 %	3	0.571
INSATISFECHO	35	23.81 %	2	0.476
MUY INSATISFECHO	76	51.70 %	1	0.517
TOTALES	147	100.00%		1.796
SATISFACCIÓN			-60.2 %	

Nota: Elaboración Propia

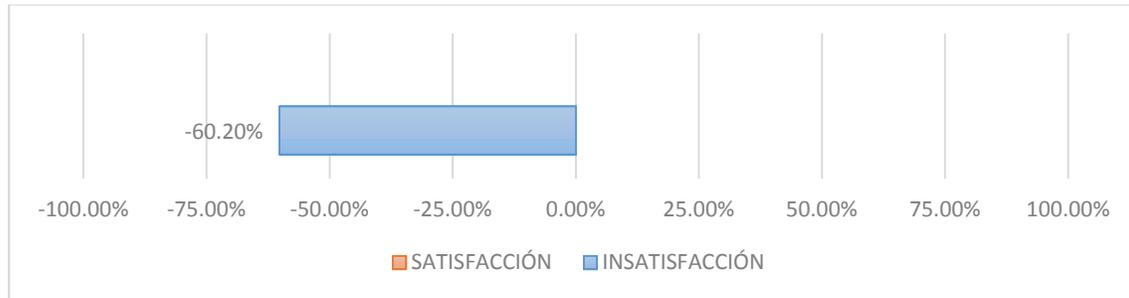


Figura 21. Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Mantenimiento de Redes que ofrece la DISA

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 25, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Mantenimiento de Redes que ofrece la DISA, a través de un índice negativo de proporción en -60.2 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 21).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Atención a los Reclamos del Administrado

Tabla 26.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Atención a los Reclamos del Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	2	2.22 %	5	0.111
SATISFECHO	7	7.78 %	4	0.311
INDIFERENTE	20	22.22 %	3	0.667
INSATISFECHO	16	17.78 %	2	0.356
MUY INSATISFECHO	45	50.00 %	1	0.5
TOTALES	90	100.00%		1.944
SATISFACCIÓN			-52.78 %	

Nota: Elaboración Propia

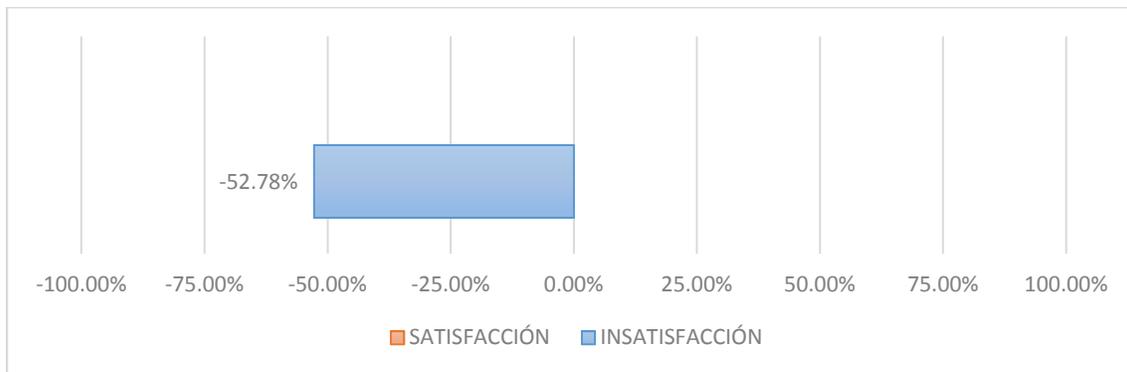


Figura 22. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Atención a los Reclamos del Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 26, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Atención a los Reclamos del Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -52.78 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 22).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Resolución a los Reclamos del Administrado

Tabla 27.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Resolución a los Reclamos del Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	3	3.33 %	5	0.167
SATISFECHO	5	5.56 %	4	0.222
INDIFERENTE	14	15.56 %	3	0.467
INSATISFECHO	20	22.22 %	2	0.444
MUY INSATISFECHO	48	53.33 %	1	0.533
TOTALES	90	100.00%		1.833
SATISFACCIÓN			-58.33 %	

Nota: Elaboración Propia

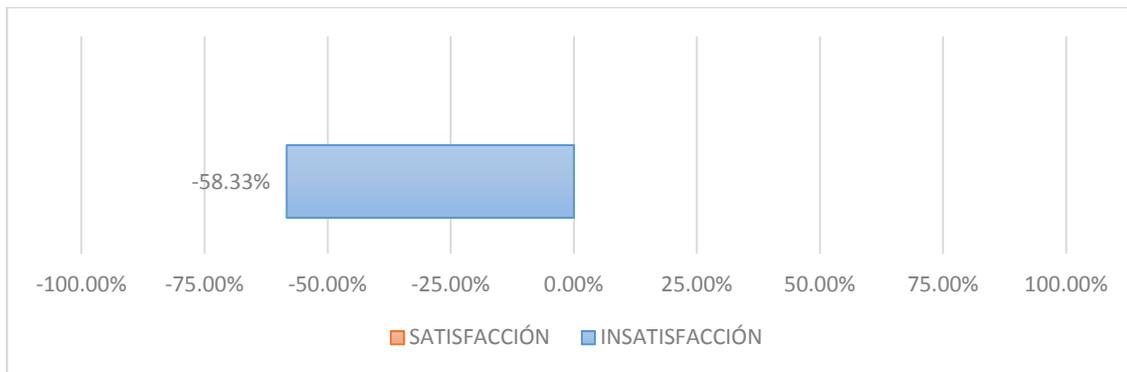


Figura 23. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Resolución a los Reclamos del Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 27, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Resolución a los Reclamos del Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -58.33 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 23).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Rapidez de Atención a los Reclamos del Administrado

Tabla 28.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Rapidez de Atención a los Reclamos del

Administrado

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	3	3.33 %	5	0.167
SATISFECHO	3	3.33 %	4	0.133
INDIFERENTE	12	13.33 %	3	0.400
INSATISFECHO	16	17.78 %	2	0.356
MUY INSATISFECHO	56	62.22 %	1	0.622
TOTALES	90	100.00%		1.678
SATISFACCIÓN			-66.11 %	

Nota: Elaboración Propia

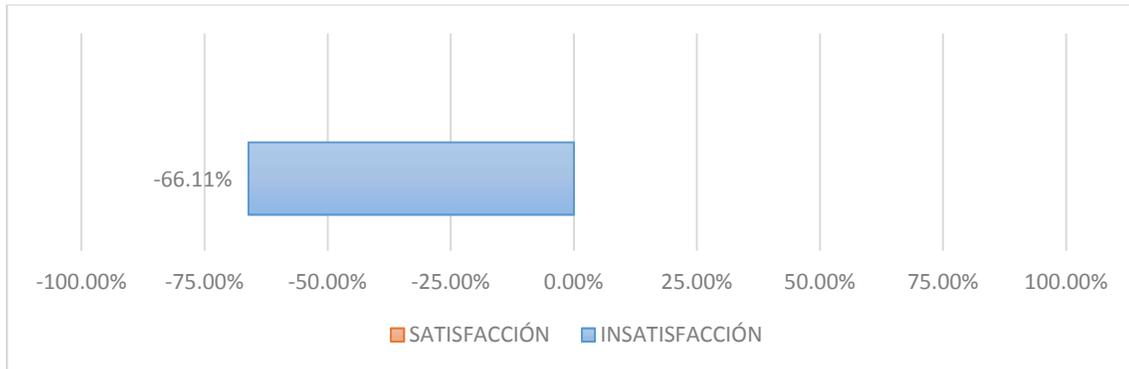


Figura 24. *Nivel de Satisfacción en cuanto a la Rapidez de Atención a los Reclamos del*

Administrado

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 28, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Rapidez de Atención a los Reclamos del Administrado, a través de un índice negativo de proporción en -66.11 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA - Pacasmayo (según Figura N° 24).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Difusión de Avisos correspondiente al Corte por Mantenimiento del Servicio

Tabla 29.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Difusión de Avisos correspondiente al Corte por Mantenimiento del Servicio

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	1	0.68 %	5	0.034
SATISFECHO	9	6.12 %	4	0.245
INDIFERENTE	24	16.33 %	3	0.49
INSATISFECHO	28	19.05 %	2	0.381
MUY INSATISFECHO	85	57.82 %	1	0.578
TOTALES	147	100.00%		1.728
SATISFACCIÓN			-63.61 %	

Nota: Elaboración Propia

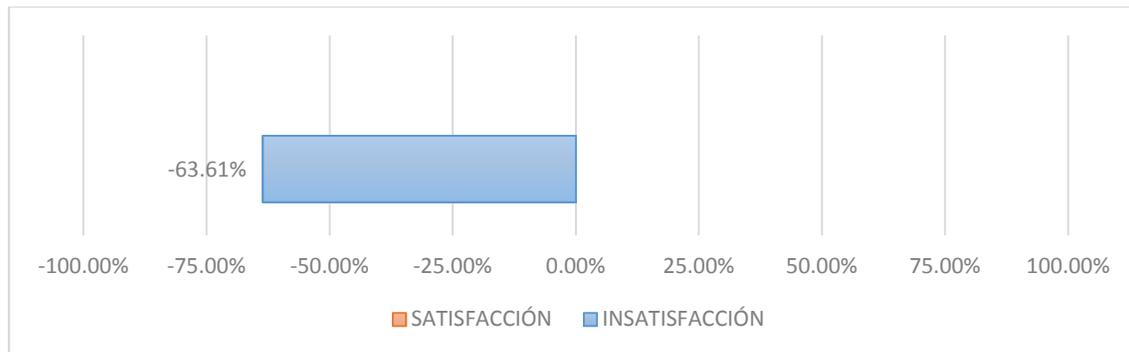


Figura 25. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Difusión de Avisos correspondiente al Corte por Mantenimiento del Servicio

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 29, muestra el resultado del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Difusión de Avisos correspondiente al Corte por Mantenimiento del Servicio, a través de un índice negativo de proporción en -63.61 %, registrando insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA -Pacasmayo (según Figura N° 25).

- Nivel de Satisfacción en cuanto a la Reposición del Servicio de Agua por Deuda

Tabla 30.

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Reposición del Servicio de Agua por Deuda

NIVELES	CONTEO	%	PESO	PUNTAJE
MUY SATISFECHO	0	0.00 %	5	0
SATISFECHO	1	0.52 %	4	0.052
INDIFERENTE	11	5.76 %	3	0.429
INSATISFECHO	24	12.57 %	2	0.623
MUY INSATISFECHO	41	21.48 %	1	0.532
TOTALES	77	100.00%		1.636
SATISFACCIÓN			-68.18 %	

Nota: Elaboración Propia

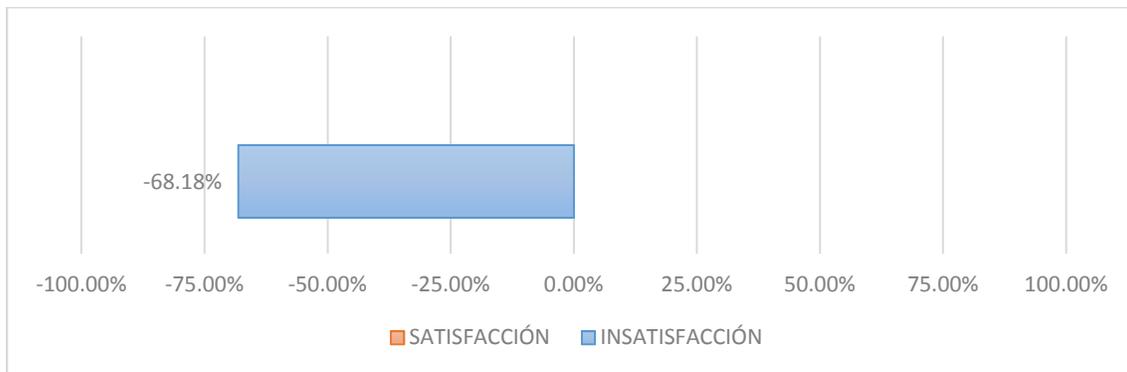


Figura 26. Nivel de Satisfacción en cuanto a la Reposición del Servicio de Agua por Deuda

Nota: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla N° 30, muestra el resultado del análisis del Nivel de Satisfacción en cuanto a la Reposición del Servicio de Agua por Deuda, a través de un índice negativo de proporción en -68.18 %, dato que registra una insatisfacción por parte del Usuario del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que brinda DISA - Pacasmayo (según Figura N° 26).

Habiéndose obtenido los resultados de la aplicación de la Encuesta visto en el Anexo N° 01, se han concentrado los resultados de los mismos a través del siguiente detalle:

Tabla 31.

Resumen del Nivel de Satisfacción del Usuario de DISA

DIM.	ITEM	Tabla N°	Puntaje Total	Ptje. Prom
Atención del Personal	Nivel de Satisfacción en cuanto al Orden en la Atención del Servidor Público	13	-30.95%	-35.88%
	Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que el Servidor Público conoce sus funciones	14	-37.41%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Confianza que otorga el Servidor Público	15	-38.44%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Amabilidad del Servidor Público con el Administrado	16	-28.57%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Cortesía que ofrece el Servidor Público	17	-31.97%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto al Grado en el que el Servidor Público escucha atentamente al Administrado	18	-29.93%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Paciencia que refleja el Servidor Público	19	-35.03%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Entender los Problemas del Administrado	20	-35.03%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Capacidad de Solucionar los Problemas del Administrado	21	-46.26%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto al Seguimiento a los Trámites Presentados por el Administrado	22	-45.24%	
Servicios DISA	Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Agua Potable que ofrece la DISA	23	-78.91%	-55.33%
	Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Alcantarillado que Ofrece la DISA	24	-26.87%	
	Nivel de Satisfacción en cuanto al Servicio de Mantenimiento de Redes que ofrece la DISA	25	-60.20%	
Atención a los	Nivel de Satisfacción en cuanto a la Atención a los Reclamos del Administrado	26	-52.78%	-59.07%

Nivel de Satisfacción en cuanto a la Resolución a los Reclamos del Administrado	27	-58.33%	
Nivel de Satisfacción en cuanto a la Rapidez de Atención a los Reclamos del Administrado	28	-66.11%	
Nivel de Satisfacción en cuanto a la Difusión de Avisos correspondiente al Corte por Mantenimiento del Servicio	29	-63.61%	-63.61%
Nivel de Satisfacción en cuanto a la Reposición del Servicio de Agua por Deuda	30	-68.18%	-68.18%
PROMEDIO TOTAL		-46.32%	

Nota: Elaboración Propia

En la Tabla N° 31, se resumen los datos relevantes de cada indicador del Nivel Satisfacción, teniendo en consideración las tablas citadas líneas atrás, para precisar sus puntajes pertinentes y promediar un total de -46.32% (P), proporción obtenida de los 147 usuarios vigentes del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el Distrito de Pacasmayo (n); cuya finalidad fue estimar el Intervalo de Confianza de la verdadera proporción del Nivel de Satisfacción – DISA que represente al total de la población. Tal cálculo se efectuó con un nivel de confianza del 95% con un valor bilateral de 1.96 (Z), a efectos de la siguiente expresión:

$$P - Z \sqrt{\frac{P(1 - P)}{n}} < P < P + Z \sqrt{\frac{P(1 - P)}{n}}$$

Concluyendo que la Proporción del Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que otorga la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo se encuentra entre -38.26% y -54.39% a una confianza del 95%. A través de la prueba de hipótesis, dichos resultados harán evidencia de lo encontrado según los Niveles del Satisfacción sustentados en la tabla siguiente, los cuales son:

Tabla 32.

Definición de los Niveles de Satisfacción del Usuario Vigente del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado otorgado por DISA - MDP

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
Totalmente Satisfactorio	71% a 100%
Satisfactorio	41% a 70%
Indiferente	-40% a 40%
Insatisfactorio	-41% a 70%
Totalmente Insatisfactorio	-71% a -100%

Nota: Elaboración Propia

Como el índice encontrado de Proporción promedio es -46.32% (P), corresponde a los valores del Nivel de Satisfacción “Insatisfactorio” según la Tabla N° 32; por lo tanto, el proceso para efectuar la evidencia de los resultados se encuentra dentro de los parámetros citados en la tabla anterior; en tal sentido, se formula la siguiente expresión:

H0: El Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018 es Insatisfactorio.

H1: El Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018 es Insatisfactorio.

Siguiendo la forma de trabajo para evidenciar la hipótesis planteada y teniendo en consideración un nivel de confianza de 95% (y por consecuente el 5% de significancia); se efectuó el cálculo a través de la siguiente expresión, a fin de determinar si el valor Z calculado (Z_c), corresponde a la región de aceptación que sustentará la hipótesis formulada.

$$Z = \frac{p - P}{\sqrt{\frac{P(1 - P)}{n}}}$$

Donde:

p: -46.32 % proporción del nivel de satisfacción que se obtuvo de la muestra (visto en la Tabla N° 31).

P: proporción de cada valor proporcional “a probar” respecto al nivel de satisfacción “Insatisfactorio” (-41% al -70%).

n: 147 usuarios vigentes del Servicio de Agua y Alcantarillado otorgado por la División de Saneamiento de la MDP.

Asimismo, cabe mencionar, que los valores que tomó “P”, corresponde a los valores porcentuales de los Niveles de Satisfacción vistos en la Tabla N° 32, del nivel inferior al “Insatisfactorio”; es decir, considerándose para el cálculo y el descarte de uno u otro nivel, al citado grado “Indiferente”, entendiéndose que se efectuó el cálculo para cada valor pertinente desde el -1% hasta el -70%, a fin de hallar el valor Z_c y próximamente comparado con el Valor Z de Tabla según se suscribe en la siguiente tabla.

En la Tabla N° 33, se indica los datos generales que permitieron calcular cada valor de Z_c que permitió determinar la región de aceptación y de rechazo en los niveles, donde desde el -39% al -54% son valores probados ubicados dentro de la región de aceptación, entendiéndose que a más valores aceptables (valor que esté en la Región de Aceptación), permitirá concluir el Nivel en el que se encuentra la Satisfacción, encontrándose que todos los valores de nivel “Insatisfactorio” son aceptables a diferencia de otros valores de los mismos que se ubican en el nivel “Indiferente”; en tal sentido, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H_1).

Tabla 33.

Procedimiento - Resultado del Cálculo de los Valores Zc según los Indiferente e Insatisfactorio

GENERALIDADES			RESULTADO												
FORMULA	$Z = \frac{p - P}{\sqrt{\frac{P(1-P)}{n}}}$		INDIFERENTE	P	-1%	-2%	-3%	-4%	-5%	-6%	-7%	-8%	-9%	-10%	
				Zc	-55.23	-38.39	-30.79	-26.19	-22.99	-20.59	-18.69	-17.13	-15.81	-14.68	
MUESTRA	147 Usuarios vigentes del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de DISA			P	-11%	-12%	-23%	-24%	-25%	-26%	-27%	-28%	-29%	-30%	
				Zc	-13.69	-12.81	-6.72	-6.34	-5.97	-5.62	-5.28	-4.95	-4.63	-4.32	
PROPORCIÓN MUESTRAL	Referencia	Tabla 31		P	-21%	-22%	-23%	-24%	-25%	-26%	-27%	-28%	-29%	-30%	
	Valor	-46.32%		Zc	-7.54	-7.12	-6.72	-6.34	-5.97	-5.62	-5.28	-4.95	-4.63	-4.32	
Z DE LA TABLA	Confianza	95%		P	-31%	-32%	-33%	-34%	-35%	-36%	-37%	-38%	-39%	-40%	
	Valor Min.	-1.96		Zc	-4.02	-3.72	-3.44	-3.15	-2.88	-2.61	-2.34	-2.08	-1.82	-1.57	
NIVELES	Referencia	Tabla 32		INSATISFACTORIO	P	-41%	-42%	-43%	-44%	-45%	-46%	-47%	-48%	-49%	-50%
	Rangos (P)	Indiferente 0% - 40%			Zc	-1.31	-1.06	-0.81	-0.57	-0.32	-0.08	0.16	0.41	0.65	0.89
	Insatisfactorio 41% - 70%	P	-51%		-52%	-53%	-54%	-55%	-56%	-57%	-58%	-59%	-60%		
		Zc	1.13		1.38	1.62	1.87	2.11	2.36	2.61	2.87	3.12	3.38		
		P	-61%		-62%	-63%	-64%	-65%	-66%	-67%	-68%	-69%	-70%		
		Zc	3.65		3.92	4.19	4.46	4.75	5.04	5.33	5.63	5.94	6.26		

Nota: Elaboración Propia

A tenor de lo expuestos se concluye que con una **confianza del 95%** el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018 es Insatisfactorio.

Discusión

En la Región de Cajamarca se comprobó la existencia de una crisis en la Gestión del Suministro de Agua Potable y Alcantarillado, diversas Municipalidades presentan deficiencias en su desempeño, y muchas dificultades en su administración (Aguilar, O., 2016). Asimismo, habiéndose efectuado el análisis de nuestros resultados, la gestión del servicio de agua potable y alcantarillado por parte de la DISA de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo mantiene iguales o peores condiciones en el servicio (según sus dimensiones citadas en la presente), así como también, deficiencias en la operatividad que dificulta el aprovisionamiento del servicio, con un nivel de gestión malo debido al análisis de diversos aspectos para su definición (dimensiones). Pese a la discrepancia existente en los aportes, es necesario recalcar que las circunstancias presentadas son similares, porque en ambos casos se detallan carencias y deficiencias en la administración, misma situación que enfrentan muchas de las EPS en el Perú, con indicadores bajos y medios que definen su gestión de forma deficiente y mala a la vez, por tanto, conforme a los aspectos en consideración de la presente, se confirma la existencia de un caso más que evidencia tal situación; no obstante, precisar que una de las diferencias entre los niveles que definen cada uno de los aportes, presentan una nomenclatura diferente, pero de haberse efectuado el análisis con la misma codificación, la definición habría resultado la misma, debido a que suscriben escalas y parámetros completamente semejantes. El resultado del nivel de gestión de la DISA, se contrasta con la hipótesis formulada y se logra probar a lo largo del trabajo de investigación, por lo que es necesario precisar que dichos resultados, cumplen con las expectativas planteadas y definen el nivel recurrente al que se hace referencia. Habiéndose revisado y concluido satisfactoriamente los objetivos de la investigación, nacen nuevas interrogantes como ¿cómo mejorar el dicho sistema de supervisión por parte de la SUNASS en cuanto a las EPS?, ¿cómo mejorar las condiciones de las EPS?, teniendo

en consideración la labor de las EPS y de la SUNASS ¿qué labor es peor?, ¿por dónde iniciar para empezar a mejorar las diversas condiciones de EPS en el Perú?; interrogantes que se esperar puedan ser respondidas con diversos aportes futuros.

D1. En la provincia de Mendoza se presentan problemas de una gestión debido a la ausencia de proyectos además que no cuentan con capacidad de inventario ni de administración (Barboza, C., & Marre, M., s.f.) de la misma manera DISA no cuenta con unidades propias que apoyen al proceso administrativo de la institución, trabajan de manera dependiente debido a que deben adaptarse a los recursos que la municipalidad les otorgue limitando de gran manera sus funciones, a ello se le suma el poco dominio que tienen en la ejecución de los procesos, tampoco cuentan con un sistema financiero, que permita tomar decisiones en cuanto a las labores que van a ejecutar por ello no les permite proyectarse ni otorgar alternativas de solución. También se puede apreciar que los requisitos para diversos procesos se generalizan sin tomar en cuenta los suministros que se van a utilizar para las diversas actividades que se requiere lo cual ocasiona una deficiencia en la recaudación afectando significativamente el financiamiento de la unidad; una vez más se comprueba que las municipalidades no tienen la capacidad para administrar los recursos de agua y desagüe en el distrito, debido a que no cuenta con políticas que garanticen la auto sostenibilidad del recurso, carece de un plan estratégico que aporte al buen funcionamiento de la organización; para entender a profundidad la ejecución de las actividades es necesario entender las funciones de los colaboradores de la unidad, en donde se encuentra indicado explícitamente en que procesos debe intervenir cada órgano de la DISA.

D2 Respecto al análisis de las decisiones tomadas en la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA – MDP, es necesario precisar que evaluando la Operatividad de la

división, resultó que se cuenta con un 90% de cobertura de agua y drenaje en el Distrito de Pacasmayo; y debido a carencias en el sistema de control en la medición en los puentes de pozos, reservorios y en las conexiones domiciliarias, la pérdidas de agua por fugas, conexiones clandestinas y conexiones supuestamente inactivas, dificultan la captación, el control en la medición de la producción y el consumo de la población; siendo causa suficiente para no poder efectuar el cálculo del Agua no Contabilizada y la Dotación de Agua (Celis, S., 2018). Con el aporte de Ortega, J. (2015) señala que la gestión del agua en Nuevo Laredo - Tamaulipas es ineficiente, encontrándose la existencia de 98% en cobertura de agua en el 2011 y 57% de agua no contabilizada; mediante el cual representa alto costo al abastecer la población debido al uso irracional que esta emplea, manteniendo una cultura negativa sobre el cuidado del agua. Sobre el particular, se perciben mejores condiciones en el caso Tamaulipas, teniendo en consideración la ejecución de los indicadores que no se han podido calcular en la presente por las deficiencias suscritas anteriormente; por otro lado, es necesario hacer mención que en ambos casos presentan costos elevados al suministrar el servicio a la población, debido a la existencia de una cultura negativa por parte de los mismos, al realizar conexiones clandestinas o como suscribe Ortega, al hacer uso irracional del suministro. En cuanto a los resultados de comercialización presentados en comparación al aporte de Briceño, Y. (2016) en referencia al análisis de la gestión de la Municipalidad Distrital de Chungay se pueden contrastar lo siguiente: índice de morosidad es un indicador que el autor no incluyó en su cálculo al realizar su investigación, pero dicho resultado permite observar el nivel necesario de cuentas por cobrar dispuestas a recuperar (misma situación se da con los indicadores eficiencia en la recaudación y recaudación local per cápita), la eficiencia del gasto resulto “Bajo” en ambas circunstancias; así como también, la eficiencia del presupuesto institucional (denominado nivel de ejecución de ingresos por el autor), con un grado “Alto”

en las mismas; por otro lado en la gestión del recurso humano solo 2 indicadores son semejantes de cada uno de los estudios; personal capacitado o capacitación de recurso humano (datos no recopilados); y la incidencia del gasto en el personal, el cual difiere en su totalidad por el nivel a los cuales se alcanzó; mientras su aporte resulto “Muy Bajo”, nuestro aporte fue “Muy Alto” según la parte considerativa de los resultados. Respecto a la atención a la comunidad Briceño, Y. (2016) indica el nivel de atención como único indicador a diferencia de la presente, la cual cita en su ficha técnica establecida en el Anexo N° 03, al indicador en mención, conjuntamente a la influencia del nivel de satisfacción y la eficiencia en la ejecución de obras y proyectos los cuales contribuyen en la gestión de la DISA; sobre el particular, el nivel de atención figura influencia del 70% aproximadamente en el aporte del recurrente, a diferencia de nuestra investigación, debido a ser considerado un cálculo nulo por la ausencia de datos. En referencia a lo planteado en la hipótesis, todos los indicadores utilizados para medir la gestión de la DISA, tienen su propio significado y como se justifica en la presente, se han mencionado problemas como índice de morosidad, la falta de medición, etc; que evidencian la existencia de una mala gestión en sus 4 dimensiones. A tenor de los expuestos, se sugieren responder a las siguientes interrogantes que surgen a partir de la presente: ¿Cuál de las dimensiones es la que presenta mayor rango de los problemas?, ¿Cómo mejorar dicha situación?, las medidas adoptar ¿solucionan otros problemas?.

D3. Según Pérez, B. (2015) indica que el nivel de desempeño del servidor municipal es insatisfactorio, a diferencia del resultado extraído de la presente, donde manifiesta que dicho desempeño es bueno; por otro lado, los mencionados difieren en la metodología, mientras en la presente se elaboró el formato de evaluación del desempeño presente en los anexos (con influencia de los aportes de Briceño, Y. (2016) y Ramírez, C. (2017)), para involucrar las calificaciones del trabajo de cada Servidor Público por parte de cada Jefe

inmediato de la DISA; Pérez, B (2015) centró sus esfuerzos en la recopilación de las perspectivas de cada Usuario del Servicio de Saneamiento para dar respuesta al nivel de desempeño. Pese a los resultados satisfactorios que miden el Objetivo N° 03, es necesario mencionar que dichas circunstancias pueden mejorar el Nivel de Desempeño si se mejoran dichas condiciones, como por ejemplo: la motivación económica al servidor público, capacitación, la inversión en proyectos de inversión pública que subsane las deficiencias con el servicio que se tiene, la creación de nuevos proyectos o la aprobación de los requerimientos de la división de forma inmediata. Contrastando la hipótesis y el resultado en mención, se tiene que el nivel de desempeño no es un indicador representativo para determinar el nivel en que se encuentra la Gestión de la DISA, teniendo a bien que dicha definición corresponde a la influencia de un conjunto de indicadores con buenas o malas circunstancias, independientemente de los resultados finales, pero dicho aporte sobre la labor municipal, constituye una parte que sustentan los resultados globales. Habiéndose discutido dicho resultado, permite llegar a la conclusión que de la presente, nacen nuevas interrogantes a responder que escapan de los límites de nuestro aporte, vistos en el siguiente detalle: ¿cuál de las indicadores/dimensiones vistas en el formato de evaluación del desempeño es la que más – menos sobresale a la labor de los Servidores Públicos en su conjunto? y ¿cómo repotenciar las capacidad globales del desempeño en DISA?

D4. En cuanto al análisis del nivel de satisfacción recopilado por los testimonios de los usuarios vigentes del servicio de saneamiento en el Distrito de Pacasmayo, se tienen niveles insatisfactorios sobre los siguientes indicadores: en -46,26% gira la capacidad del servidor público en cuanto a la solución de problemas, -30,95% la orientación en la atención, -58,33% la resolución de reclamos, -63.61% la difusión correspondientes a cortes temporales por mantenimiento del servicio y -45,24% el seguimiento al trámite. Por otro lado, del estudio recopilado a favor de EMSAPUNO S.A en el 2014, se registró en el

mismo sentido un nivel insatisfacción a través de la evaluación realizada a los aspectos correspondientes a: solución de problemas 96.7%, orientación a los trámites 71.2%, errores en la atención 72.8%, respuesta del servidor público con información completa 73.9% y la ayuda en los trámites 77.2% (Pérez, B., 2015). Sobre el particular, se advierte que los datos obtenidos en dichas evaluaciones obedecen a cálculos independientes pero con fines semejantes, dado es el caso de la definición del nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario. Cabe mencionar, que de conformidad a lo señalado por dichos aportes, permite ahondar en la problemática existente en la atención a la comunidad en el servicio de agua potable y alcantarillado, tal es el caso visto en la localidad de Pacasmayo, donde se pretende dar un mejor servicio a través de la promoción y aprobación del proyecto de inversión Pública sobre la Planta de Tratamiento de Agua Potable para el distrito; mediante el cual se mostró compromiso por parte de la MDP y el Gobierno Regional de La Libertad (GRLL), reivindicando la falta de atención a Pacasmayo, teniendo en consideración que al lograrse levantar todas las observaciones formuladas al proyecto por parte de Cementos Pacasmayo, inmediatamente después se aprobaría dicho expediente técnico, con un monto de ejecución de 20 millones aproximadamente a ejecutarse, bajo la modalidad de obras por impuestos y con un monto base de presupuesto otorgado por el GRLL (UNDiario, 2018). En referencia a los aspectos esgrimidos en la presente, se confirma la existencia de una problemática en la gestión del servicio de saneamiento, evidenciando ser mala debido a inconveniente, tal como se pensó originalmente en el planteamiento de la hipótesis. A tenor de los expuestos, queda en la iniciativa de futuros aportes respecto a interrogantes formuladas como: ¿Cuál es la mejor manera de motivar la satisfacción del cliente?, ¿se deberían promover proyectos de inversión pública destinados a subsanar los inconvenientes en la gestión del servicio? o ¿Se deberían crear nuevos proyectos del mismo?.

Conclusiones

La Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo periodo – 2018 fue Mala.

R1. Los procesos de Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018 no se encuentran totalmente definidos debido a que se generaliza los requerimientos sin tomar en cuenta las implicancias de los procedimientos, asimismo las funciones no son conocidas en su totalidad debido a que el MOF (manual organizacional de funciones) no se encuentra actualizado y se encuentra ausente en la división

R2. Los resultados de las decisiones tomadas en la Operatividad, Comercialización, Gestión de los Recursos Humanos y la Atención a la Comunidad del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018 se especifican en el siguiente detalle: Operatividad con un índice de 30% debido a la elevada Cobertura de Agua y Drenaje alcanzado hasta la fecha, la incapacidad de medir el Agua no Contabilizada y la Dotación de Agua por problemas de carencias en el sistema de control en la medición en los puentes de pozos, reservorios y en las conexiones domiciliarias, la pérdidas de agua por fugas, conexiones clandestinas y conexiones supuestamente inactivas, que dificultan la captación, el control en la medición de la producción, el costo del consumo de la población a consecuencia del uso irracional de la misma y una cultura negativa sobre el cuidado del agua); Comercialización indica 57.57% debido al alto nivel índice de morosidad registrado, eficiencia media en la recaudación, un valor en S/. 17.82 soles de recaudación local per-cápita, muy alta eficiencia del presupuesto institucional y baja eficiencia del gasto; Gestión del Recurso Humano con 44.54% debido a la muy alta incidencia en el gasto de personal, la incapacidad de cálculo del índice de personal

capacitado y buen nivel de desempeño registrado; y Atención a la Comunidad en -12.11% debido a la insatisfacción del servidor público, incapacidad del cálculo del nivel de atención y la muy baja eficiencia en la ejecución de obras y proyectos.

R3. El Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018 es Bueno.

R4. Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018 es Insatisfactorio.

Recomendaciones

Se debe mejorar la administración de la DISA reforzando la organización entre las áreas de comercialización y operaciones, a su vez crear nuevas áreas que apoyen la gestión de la DISA.

Se debe sincronizar los procedimientos administrativos, de manera que el área de comercialización y operaciones trabajen en conjunto y otorguen un mejor servicio al usuario.

Se debe crear una unidad de contabilidad y finanzas dentro de la DISA de manera que puedan llevar un balance únicamente de la división y así regularizar sus labores en cuanto a proyectos y cobros a los usuarios

Tomar medidas de corrección inmediatas en cuanto al tema de los usuarios morosos y conexiones clandestinas debido a que son el principal problema de la DISA; y crear un plan estratégico que permita a la división trazar objetivos viables que fortalezcan las labores de los trabajadores de la DISA.

Capacitar periódicamente a los trabajadores con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en DISA.

Realizar seguimiento de los reclamos realizados con el propósito de garantizar la satisfacción en la solución que se brindó y evitar inconvenientes con el usuario y problemas en la división

Se sugiere, sincronizar los procedimientos administrativos, de manera que el área de comercialización y operaciones trabajen en conjunto y otorguen un mejor servicio al usuario.

Se debe crear una unidad de contabilidad y finanzas dentro de la DISA de manera que puedan llevar un balance únicamente de la división y así regularizar sus labores en cuanto a proyectos y cobros a los usuarios; asimismo, tomar medidas de corrección inmediatas en cuanto al tema de los usuarios morosos y conexiones clandestinas debido a que son el principal problema de la DISA; y crear un plan estratégico que permita a la división trazar objetivos viables que fortalezcan las labores de los trabajadores de la DISA.

Capacitar periódicamente a los trabajadores con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en DISA.

Realizar seguimiento de los reclamos realizados con el propósito de garantizar la satisfacción en la solución que se brindó y evitar inconvenientes con el usuario y problemas en la división.

Referencias

- Abanto, O. (2018). Remite documentación solicitada (Informe N° 107-2018-DCD-MDP).
Pacasmayo: Municipalidad Distrital de Pacasmayo.
- Aguilar, O. (2016). *Gestión de las áreas técnicas de saneamiento en el servicio de agua potable – región Cajamarca, 2015* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú
- América latina- día internacional del agua - América latina busca mejorar su gestión hídrica (2017). (Spanish ed.). Paris: SyndiGate Media Inc. Recuperada de
<https://search.proquest.com/docview/1879777624?accountid=37408>
- Ayuda en acción denuncia desperdicio de recursos hídricos en Latinoamérica. (2017 Mar 21).
EFE Nuevo Servicio. Recuperado de
<https://search.proquest.com/docview/1879347585?accountid=37408>
- Barbosa, C., & Marre, M.(s.f.). Aspectos críticos de la administración del servicio de agua potable en Mendoza. Recuperada de
<http://politicaspUBLICAS.uncu.edu.ar/articulos/index/desigualdades-digitales-accesocompetencias-uso-y-apropiacion-de-internet>
- BM da crédito de 40 millones de dólares para mejorar gestión hídrica en Perú. (2017, May 01). EFE News Service. Recuperada de
<https://search.proquest.com/docview/1895070847?accountid=37408>
- Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016 (Tesis de grado inédita), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Celis, C. (2018). Cobertura de agua y drenaje, agua no contabilizada y dotación de agua (Informe N° 307-2018-DISA-SCM-MDP). Pacasmayo: Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

- Comercio, E. (2017, Abril 13). Para una mejor gestión del agua El Comercio. Recuperada de <https://search.proquest.com/docview/1942332237?accountid=37408>
- Comercio, E. (2017, Abril 14). ¿Hay que invertir en acumulación de agua y riego?. El Comercio Recuperada de <https://search.proquest.com/docview/1942432297?accountid=37408>
- Congreso de la República. (2005). Ley No. 28411. Ley General de Presupuestos. Publicada en El Peruano, del 12 de diciembre 2004. Perú.
- Consulta Amigable del Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Microsoft Excel 2003* (Versión de Windows 97 - 2003) [Software de Computación]. Recuperado de <http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>
- Díaz, R., Sánchez, R., & Morilla, C. (2017). La economía del bien común en el ámbito local. CIRIEC - España, (90), 189-222. doi:<http://dx.doi.org/10.7203/CIRIEC-E.90.8898>
- Jouravlev, A. (2003). Los municipios y la gestión de los recursos hídricos. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6429/1/S0310753_es.pdf
- Koppen, B. V., Smith, S., Moriarty, P., Penning de Vries, F., Mikhail, M., & Boelee, E. (2010). Ascendiendo la escala de agua: Servicios de abastecimiento de agua de usos múltiples para la reducción de la pobreza. La Haya Países Bajos: IRC Centro Internacional de Agua Potable y Saneamiento e Instituto Internacional para la Gestión del Agua.
- Ley N° 28870. Ley Para Optimizar la Gestión de las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento. Publicada en Diario El Peruano N° 996-2, del 11 de agosto del 2006.
- Lusthaus, C., Andrien, M. H., Anderson, G. & Carden, F. (2001). Mejorando el desempeño de las organizaciones Método de autoevaluación. Ottawa, Canadá: Editorial Tecnología de Costa Rica.

Mrodriguez@laestrella.com.pa (Mirta Rodríguez P.). (2017, Jun 14). Panamá ha avanzado en seguridad hídrica, pero persisten los retos: Banco mundial. La Estrella De Panamá
Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1952323798?accountid=37408>

Municipalidad Distrital de Pacasmayo. (2011). Manual Organizacional de Funciones.
Recuperado de http://www.peru.gob.pe/docs/planes/11356/plan_11356_mof_mdp_-_2010_2011.pdf

Municipio al Día (s.f.). Municipio al día información confiable para la gestión. Recuperado de
<https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>

Oficina Nacional de Administración y Personal (2006). Guía del Evaluador. Recuperado de
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN032024.pdf>

Ortega, J. F. (2015). Gestión y cultura del agua en nuevo laredo, Tamaulipas. Frontera Norte, 27(53), 89-114. Recuperada de
<https://search.proquest.com/docview/1654944485?accountid=37408>

Parra Urdaneta, M. (2002). Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos.
Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/evaluacion-desempeno-gestion-recursos-humanos/>

Pérez, B. (2015). *Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico de puno s.a. desde la percepción de los usuarios, año 2014* (tesis de grado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.

QuestionPro (s.f.). Encuesta de Satisfacción. Recuperado de
<https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-satisfaccion.html>

Ramírez Paucar, C. E. (2017). Caracterización del control interno en la gestión administrativa y financiera de las entidades sin fines de lucro del Perú: caso Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Coronel Portillo Sociedad Anónima, 2017” (Tesis de grado inédita), Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

Resoluciones de Alcaldía de la MDP hasta agosto 2018. (2018). *Microsoft Excel* (versión 2013) [Software de Computación]. Pacasmayo: Municipalidad Distrital de Pacasmayo

Resumen Analítico de Gastos 2018 al mes de septiembre. (2018). *Sistema Integrado De Administración Financiera* (SIAF Modelos de Procesos Presupuestarios) [archivo pdf]. Pacasmayo: Municipalidad Distrital de Pacasmayo

Saldivar Cabanillas, J. A. (19 de abril de 2018). Una Historia Oral con el ing. Saldivar José A. (K. A. Nomberto Bernales, & M. A. Chuye Revilla, Entrevistadores)

Torre Villanueva, A. A. d. I. (2017). La gestión del agua en el Perú. Autoridad Nacional del Agua.

UNDiario. (2018). Expediente planta de agua para Pacasmayo estaría aprobado en 10 días, informa gerente general de GRL. *UNDiario*. Recuperado de <https://undiario.pe/2018/11/06/expediente-planta-de-agua-para-pacasmayo-estaria-aprobado-en-10-dias-informa-gerente-general-de-grll>

ANEXO 01: Encuesta

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SEDE CHEPEN

Domicilio:

Código:

Encuesta dirigida a los usuarios hábiles que reciben el servicio de agua potable y alcantarillado, para conocer el nivel de satisfacción del Cliente.

1. Por favor, califique del 1 al 5 (donde 1 es la Calificación más baja y 5 es la más alta) los siguientes aspectos de LAS PERSONAS QUE ATIENDEN...

	1	2	3	4	5
Son ordenados en la atención					
Tienen conocimiento respecto a la elaboración de sus funciones					
Generan confianza					
Son amables					
Muestran palabras y actitudes de cortesía					
Escuchan atentamente					
Son pacientes					
Entienden mis problemas					
Son capaces de solucionar mi problema					
Verifican el cumplimiento de los acuerdos establecidos en los trámites que ha realizado					

2. Califique del 1 (totalmente insatisfecho) al 5 (totalmente satisfecho) que tan satisfecho está con los siguientes servicios:

	1	2	3	4	5
Servicio de Agua Potable					
Servicio de Alcantarillado					
Mantenimiento de Redes					

3. ¿Qué tan satisfecho está usted con la difusión de avisos correspondientes a los cortes temporales por mantenimiento de servicio? (califique del 1 al 5 donde 1 significa totalmente insatisfechos y 5 totalmente satisfecho).

1	2	3	4	5

4. Por favor, califique del 1 al 5 (donde 1 es la Calificación más baja; 5 es la más alta y 0 indica la reserva en la calificación) los siguientes aspectos:

	0	1	2	3	4	5
Reposición del Servicio de Agua Potable	No he sufrido cortes del Servicio					
Atención a sus reclamos	No he presentado ningún reclamo por deuda vencida					
Resolución de sus reclamos						
Rapidez de atención a sus reclamos						

Anexo 2: FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Nombre del empleado:

Área u Oficina:

Jefe Inmediato:

Fecha de evaluación:

Instrucciones: Califique el cuadro correspondiente del 1 al 5, el desempeño del empleado en sus funciones, donde 5 es “Excelente”, 4 “Muy Bueno”, 3 “Bueno”, 2 “Necesita Mejorar”, 1 “Insatisfactorio” y 0 “Sin Puntuación”, debiendo tener en cuenta las definiciones siguientes:

- J Excelente: El desempeño es excepcional en sus funciones
- J Muy bueno. Los resultados son de alta calidad y se logra de forma consistente
- J Bueno. Nivel de desempeño competente y confiable
- J Necesita mejorar: El desempeño es deficiente en ciertas áreas se requiere una mejoría
- J Insatisfactorio. Los resultados, por lo general son inaceptables y se requiere mejoría inmediata. No debe considerar el aumento por mérito inmediato a los individuos con esta puntuación
- J Sin puntuación. Demasiado pronto para la evaluación

DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO	PUNTUACION
1. Efectividad: grado en el que el trabajador resuelve los problemas con rapidez aprovechando los recursos disponibles	
2. Conocimiento: grado de conocimiento del trabajo	
3. Eficiencia: nivel de esfuerzo para desarrollar el trabajo en menos tiempo posible	
4. Confiabilidad: grado en que se puede confiar en el empleado en cuanto a finalizar la tarea y darle seguimiento	
5. Puntualidad: grado en el que el empleado es puntual, respeta los periodos establecidos de recesos, comidas y registró general de asistencia.	
6. Eficacia: nivel de objetivos logrados y maximización de los recursos	

Anexo 03:

FICHA TECNICA DE PROYECTO DE INVESTIGACION

“Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo - 2018”

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTAD: **Ciencias Empresariales**

ESCUELA: **Administración**

CICLO: **X**

DATOS GENERALES

AUTORES: **Chuye Revilla Miguel, Nomberto Bernales Katherin**

ASESOR: **García Zare, Elmis Jonatan**

LINEA DE INVESTIGACION: **Gestión de Organizaciones**

CORREO ELECTRONICO: **kathynb109@hotmail.com;**

miguelchuye2022@gmail.com

IMPACTO DE PROYECTO

JUSTIFICACION Este estudio permite analizar la situación del servicio de saneamiento en el presente año fiscal, dando cavidad a que la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, formule acciones correspondientes a fin de mejorar el contexto inmerso del servicio, según crea conveniente; por otro lado, esta justificación se genera consecuentemente de la concientización por parte de la Municipalidad y esta a su vez es causa directa de las decisiones que brinden un mejor servicio, donde los Usuarios son los beneficiados, asimismo, la presente investigación aportara a la universidad para fines de investigación científica y, ayudara a las futuras investigaciones en proyectos progresivos, relacionados a la presente.

PROBLEMÁTICA	¿Cómo es la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo - 2018?
---------------------	---

POBLACION BENEFICIADA	La investigación beneficiara a los usuarios de la DISA y al personal administrativo que labora en ella.
------------------------------	---

OBJETIVO GENERAL	Analizar la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA del distrito de Pacasmayo – 2018
-------------------------	--

OBJETIVO ESPECIFICOS	<p>O1 Describir los procesos y funciones administrativas del Servicio de Saneamiento en DISA en el Distrito de Pacasmayo periodo 2018.</p> <p>O2 Identificar los resultados de las decisiones tomadas en la Operatividad, Comercialización, Recursos Humanos y la Atención a la Comunidad del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.</p> <p>O3 Analizar el Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el Periodo 2018.</p> <p>O4 Analizar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.</p>
-----------------------------	--

OBJETIVOS	PRODUCTO/RESULTADOS ESPERADOS	METODOS	FUENTES DE INFORMACION
Analizar la Gestión del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018	Respuesta a los objetivos específicos	Transversal Descriptiva	Análisis documental, Discusión de datos secundarios y Evaluación de indicadores.
O1 Describir los procesos de gestión administrativa en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018	Haber descrito los procesos y las funciones administrativas en DISA	Revisión de análisis documental.	Manuales de la organización: TUPA, ROF y MOF
O2 Identificar los resultados de las decisiones tomadas en la Operatividad, Comercialización, Gestión de los Recursos	Cobertura de Agua y Drenaje: % de la capacidad de abastecimiento de agua y drenaje de la DISA en Pacasmayo	Aporte de la Entidad	Sistema de control, formatos de morosidad, resoluciones de
	Agua no contabilizada: Agua producida perdida	Aporte de la Entidad	

Humanos y la Atención a la Comunidad del Servicio de Saneamiento en DISA en el distrito de Pacasmayo periodo 2018.	Dotación de Agua: cantidad promedio otorgada del consumo total de los servicios por parte de cada habitantes y La dotación es la cantidad de agua asignada a cada habitante, considerando todos los consumos de los servicios y las pérdidas físicas en el sistema	Aporte de la Entidad	presupuestos, informes de requerimientos, distribución de recaudación, evaluación de obras
	Índice de Morosidad: % que mide el nivel de morosidad, que existe en la entidad y que afecta la liquidez y a la política de cobranza	Cantidad de Morosos	
		Total de Administrados	
	Eficiencia en la Recaudación: % que mide la eficiencia de la política de cobranza, respecto a las metas proyectadas para la cobranza del año fiscal 2018	Total Recaudado DISA	
		Meta de la recaudación (según el avance mensual)	
	Recaudación Local Per Cápita: Valor monetario promedio en soles recaudado por cada administrado (S/.)	Total Recaudado DISA	
		Usuarios Activos / 12 meses	
	Eficiencia del Presupuesto Institucional: % recaudado de DISA en función de presupuesto institucional de la división	Total Recaudado DISA	
		Presupuesto Institucional modificado DISA	
		Total Recaudado DISA	

	<p>Eficiencia del Gasto: % que constituye el gasto total de DISA en función del Ingreso recaudado del mismo</p>	<p>Gasto total de DISA</p>		
	<p>Incidencia del Gasto en Personal: % que discrimina el gasto en personal de los gastos totales de la división</p>	<p>Gasto Total en Personal de DISA</p> <hr/> <p>Gasto Total de DISA</p>		
	<p>Personal Capacitado: % que mide el nivel de capacitación que existe dentro de la entidad.</p>	<p>Empleados Capacitados en DISA</p> <hr/> <p>Total de Personal en DISA</p>		
	<p>Eficiencia en la Ejecución de Obras y Proyectos: % que mide la eficiencia de los proyectos planificados y ejecutados hasta la fecha.</p>	<p>Obras o Proyectos Aprobados hasta la fecha de DISA</p> <hr/> <p>Obras o Proyectos Formulados hasta la fecha de MDP</p>		
	<p>Nivel de Atención: % que mide el nivel de atención a los reclamos hasta la fecha</p>	<p>Solicitud de Reclamos Atendidos dentro del plazo</p> <hr/> <p>Solicitud de Reclamos Totales</p>		
O3	<p>Analizar el Nivel de Desempeño de los Servidores Públicos de la División de Saneamiento de la</p>	<p>El nivel de desempeño es Insuficiente / Deficiente / Básico / Medio / Alto.</p>	<p>Evaluación del Desempeño a los subalternos de la DISA por parte de los jefes de áreas</p>	<p>Formato de Evaluación de Desempeño</p>

Municipalidad Distrital de
Pacasmayo en el Periodo 2018

O4 Analizar el Nivel de El Nivel de Satisfacción es Totalmente Nivel de Satisfacción Formato de
Satisfacción de los Usuarios del Satisfactorio / Satisfactorio / Indiferente / encuesta
Servicio de Saneamiento en Insatisfactorio / Totalmente Insatisfactorio
DISA en el distrito de
Pacasmayo periodo 2018.

DIM.	INDICADOR	METODO DE CÁLCULO	DATOS	ÍNDICE
OPERATIVIDAD	Cobertura de Agua y Drenaje	If. N° 307-2018-DISA-SCM-MDP	90%	90%
	Agua no contabilizada	If. N° 307-2018-DISA-SCM-MDP	Falta de medición	0%
	Dotación de Agua	If. N° 307-2018-DISA-SCM-MDP	A causa de la deficiencia en la medición, la dotación no se puede calcular	0%
	PROMEDIO DE OPERATIVIDAD			30%
COMERCIALIZACIÓN	Índice de Morosidad	Cantidad de Morosos Total de Administrados	5911 8231	% 71.81no ingresa al prom.
	Eficiencia en la Recaudación	Total Recaudado DISA Meta de la recaudación (avance mensual)	1,444,329.00 3,103,473.00	46.54%
	Recaudación Local Per Cápita	Total Recaudado DISA Usuarios Activos / 12 meses	1,444,329.00 6756	S/. 17.82 No ingresa al prom.
	Eficiencia del Presupuesto Institucional	Total Recaudado DISA Presupuesto Institucional modificado DISA	1,444,329.00 1,504,294.00	96.01%
	Eficiencia del Gasto	Gasto total de DISA Total Recaudado DISA	435,611.32 1,444,329.00	30.16%
	PROMEDIO DE COMERCIALIZACIÓN			57.57%
	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Nivel de Desempeño	Formato de Evaluación del Desempeño	Tabla N° 10
Incidencia del Gasto en Personal		Gasto Total en Personal de DISA Gasto Total de DISA	360,510.16 435,611.32	82.76%
Personal Capacitado		Empleados Capacitados en DISA Total de Personal en DISA	30	0%
PROMEDIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS			44.54%	

ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Eficiencia en la Ejecución de Obras y Proyectos	Obras o Proyectos Ejecutados hasta la fecha DISA	1	10%
		Obras o Proyectos aprobados hasta la fecha de DISA	10	
	Nivel de Atención	Solicitud de Reclamos Atendidos dentro del plazo	95	0%
		Solicitud de Reclamos Totales		
	Nivel de Satisfacción	Encuesta a la Población	Tabla N° 31	-46.32%
PROMEDIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD			-12.11%	
PROMEDIO TOTAL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL			30%	

15 OCT 2018

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO
DIVISIÓN DE SANEAMIENTO



INFORME N° 307-2018-DISA-SCM-MDP

9:21 am

A : LIC. CARLOS TEJADA SANCHEZ
Jefe de la División de Saneamiento

DE : ING. SEGUNDO CELIS MOSTACERO
Jefe de la Unidad de Operaciones y Control de Calidad

ASUNTO : COBERTURA DE AGUA Y DRENAJE, AGUA NO
CONTABILIZADA Y DOTACION DE AGUA.

REF. : MEMORANDO N° 084-2018- DISA-MDP.

FECHA : PACASMAYO, 11 DE SETIEMBRE DEL 2018.

Por medio del presente lo saludo y a la vez comunico a usted que en atención al documento de la referencia estoy informando a cerca de los puntos solicitados:

COBERTURA DE AGUA Y DRENAJE

En lo que se refiere a cobertura de los servicios de saneamiento sanitario dentro de la ciudad de Pacasmayo solo queda por cubrir pequeñas áreas de terreno distribuidos en el sector Las Palmeras (no se incluyó en el proyecto por ser área nueva, caso la calle prolongación Huánuco), el sector Alto Nuevo Pacasmayo con la calle Manuel A. Odría que le falta desagüe a una cuadra y en el sector El Porvenir le falta agua y desagüe a la calle las Diamelas y al pasaje José Sabogal.

Asimismo hay que hacer mención que después de haberse ejecutado la obra de saneamiento en la ciudad de Pacasmayo el crecimiento demográfico se ha visto de manifiesto creándose los nuevos sectores tales como La Planicie (no cuenta con agua ni desagüe) y la Urbanización Los Incas que tienen agua a través de piletas y no cuentan con desagüe.

Es necesario mencionar que se están viendo construcciones que se están levantando a futuro porque los dueños viven dentro de la ciudad, muy pocas personas se encuentran viviendo en esas zonas.

También es necesario mencionar que hay un problema álgido con respecto a las invasiones en la zona industrial, con el Alcalde anterior se ordenó que se de agua con piletas a una parte de la invasión. En la actualidad se dice que existe una resolución que permite el asentamiento de todos los invasores en esas áreas sin contemplar que cruza la línea de impulsión de aguas residuales (existe viviendas encima de ella), en la fecha todos los invasores tienen agua en su domicilio de manera clandestina. Lo mismo está sucediendo con la invasión ubicada frente

a Fábrica de cemento que no pagan el agua y que tienen agua todos los días e incluso existen dos lavaderos de carros y uno expende agua sin pagar el agua y en DISA no sabemos si nuestras autoridades han hecho o están haciendo algo sobre la permanencia o no de los invasores lo hacemos con la buena intención ya que DISA está perdiendo agua y por ende dinero que recabar.

Bueno con la información dada podemos estimar que del 100 % de las viviendas de la ciudad incluidos los nuevos sectores e invasiones (estos tienen agua a domicilio clandestinamente solo les falta desagüe) faltan contar con los servicios un 10%, sin considerar los terrenos vendidos por la Comunidad de San Pedro de Lloc en el lado sur.

AGUA NO CONTABILIZADA

En lo que se refiere al agua no contabilizada primero debemos tener presente cual es nuestra fuente de captación y que cantidad de agua estamos produciendo, la llegada de agua a la población y la pérdida de agua por las fugas, conexiones clandestinas y conexiones supuestamente inactivas y más que todo debemos tener presente el sistema de medición en la fuente pozos, reservorios y en las conexiones domiciliarias, si no contamos con la medición es difícil determinar exactamente nuestra producción y el consumo de la población. De las 8,048 conexiones domiciliarias existentes a octubre del 2018 solo se factura 6,502 como activas y 1546 son conexiones inactivas a las que no se facturan.



Para el caso solicitado la fuente de captación son cinco pozos de agua de los cuales uno se encuentra en estado de abandono total, otro paralizado por falta de equipo de bombeo y energía eléctrica, solo están funcionando tres de los cuales solo dos cuentan con medidor digital como son el pozo N° 1 y 5, el pozo N° 4 cuenta con medidor simple y malogrado, entre los tres pozos en términos normales de agua en las lagunas de apoyo a los pozos producen 100 lps (por si solos la producción de los pozos no llega al 50 % del requerimiento diario de la población).

Los domicilios involucrados en el Proyecto integral cuentan con medidor unos instalados, y otros por instalar, los sectores como Las Palmeras que tuvo su propio proyecto de saneamiento ejecutado por el Gobierno Provincial no cuenta con sistema de medición (aproximadamente 1000 viviendas), el Pueblo Joven El Progreso cuenta con los servicios de saneamiento antiguo y sin medición, no se lo incluyó en el proyecto integral por haber sido uno de los primeros en obtener su código SNIP, perfil elaborado por el Gobierno Provincial, a la fecha no cuenta con Expediente Técnico y su autoridad no hace nada al respecto, sugiero que la Municipalidad deba asumir esta tarea, ya que nosotros le prestamos los servicios de saneamiento a este pueblo joven, La Greda cuenta con servicios de saneamiento ejecutados por la Municipalidad pero no cuenta con sistema de medición.

Con la infraestructura que tenemos no podemos determinar la cantidad de agua que estamos entregando a los domicilios, solo se toma medición por parte del área comercial a algunas casas comerciales. No podemos tomar medición en las viviendas que tienen medidores instalados porque se vendría el reclamo en masa por el supuesto favoritismo en el consumo con aquellos usuarios que no cuentan con los medidores, por la calidad del agua que

producimos. También existe un acuerdo de Concejo de mantener la tarifa de agua a S/. 15.00 Soles. Sugiero que el incremento tarifario se debe dar a partir del funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable.

DOTACION DE AGUA QUE SE BRINDA AL USUARIO

No existe una dotación que se da al usuario por cuanto si estuviera funcionando los medidores ellos pagarían solo por el consumo duna regla establecida a cerca del consumo diario que debe tener una persona sin considerar edad según las estaciones del año:

- Otoño, Invierno y Primavera : 150 lps.
- Verano : 180 lps.

Requerimiento diario de la población:

- Octubre 2018 : 8048 conexiones totales
- Tomando en consideración que el total de conexiones son viviendas:

Tenemos en promedio 4 personas por vivienda según el INEI.

4	*8048	=32192	HABITANTES
150	*32192	=4828800	LPS
4828800	/1000	=4,828.8	M3

15% para Hidrantes (Grifos contra incendios)= 724 m3

Total de requerimiento= 5,552.8 m3

Producción de los pozos por día

Producción de los pozos = 100 lps.

Producción de los pozos por hora = $100 \times 3600 = 360,000$ litros/hora = 360 m3.

Horas de trabajo por día = 17

Producción total por día: $17 \times 360 = 6,120$ m3.

Como se puede observar teniendo agua en las lagunas la producción sería de 6,120 m3 y la necesidad diaria de la población más el 15% para reserva de cualquier incendio es de 5,552.8 m3, teniendo como remanente 567.2 m3, es decir que la población en su conjunto debe ser beneficiada diariamente con el líquido elemento e incluso todo el clandestinaje por las 24 horas, pero no es así puesto que a la población se le tiene que dar agua de manera interdiaria y por horas.

Suponemos que la pérdida de agua se da de la sgte. manera:

- Conexiones domiciliarias clandestinas.
- La red antigua a nivel de toda la ciudad aún tiene agua por pase de la red nueva a la antigua.



- Pérdida de agua a través de los rebocos por falta o falla de las boyas de las cisternas.
- Posiblemente haya conexiones que se hicieron para realizar las pruebas hidráulicas tanto en la red de agua como desague de la tubería existente que estaba operativa y no fue eliminada en su oportunidad y por allí se esté perdiendo agua.
- Los bye pass que se hicieron para no interrumpir el servicio cuando se estaba ejecutando la obra sobre todo en las instalaciones domiciliarias.
- Faltan válvulas en algunas calles para controlar la distribución del agua.

Es cuanto informo a usted acerca de lo solicitado a través del memorando de la referencia.

Atentamente,



10. SECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS
JEFE DE OBRAS PÚBLICAS
Y OBRAS DE CALIDAD
MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE HUANUCAYO

CC: Archivo

SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO DE LA MDP
DIV. DE COMERCIALIZACION



INFORME N°107-2018-DCD-MDP

A : Lic. Adm. CARLOS TEJADA SANCHEZ.
Jefe (e) de Sub Gerencia de Saneamiento de la MDP.
DE : Lic. Adm. OSCAR ABANTO CHAVEZ.
Jefe (e) de Und. De Comercialización - DISA.
ASUNTO : MEMORANDO N° 085-2018.DISA-MD.P
FECHA : 12 de Octubre del 2018.

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo e informarle lo siguiente, que habiéndose recepcionado de secretaria de DISA el Memorando N° 085-2018, de DISA-MDP, en la cual indica, información requerida por Gerencia Municipal, en cuanto a jefatura de Comercialización:

¿CANTIDAD DE MOROSOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO?

Se adjunta al presente Cuadro Excell de Cuentas por Cobrar del Servicio de Agua y Alcantarillado del Año 2018 a Octubre (saldos):

- Número de Usuarios: 5,911.
- Importe total S/. 1'659,144 soles (incluye desde época de SEDALIB a la fecha).

¿CANTIDAD DE ADMINISTRADOS DE DISA?

Se adjunta al presente Cuadro Excell de Comportamiento del número de usuarios del Año 2018 a Octubre:

- Numero de Usuarios Activos: 6,756.
- Numero de Usuarios Inactivos: 1,475.
- Total: 8,231.

¿MONTO TOTAL DE LA RECAUDACION DE DISA PERIODOS ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SETIEMBRE DEL 2018?

Se adjunta al presente Cuadro Excell de Cobranzas de Agua y Alcantarillado del Año 2018 a Setiembre:

- Enero. S/. 119,644 soles.
- Febrero. S/. 128,917 soles.
- Marzo. S/. 116,877 soles.
- Abril. S/. 141,312 soles.
- Mayo. S/. 135,494 soles.
- Junio. S/. 92,603 soles.
- Julio. S/. 141,470 soles.
- Agosto. S/. 127,890 soles.
- Setiembre. S/. 140,122 soles.
- TOTAL. S/. 1'144,329 soles.

¿MONTO TOTAL DE LA RECAUDACION DE DISA DE NO HABER TENIDO MOROSIDAD DE LOS PERIODOS ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SETIEMBRE DEL 2018?

Se adjunta al presente Cuadro Excell de Cobranzas de Usuarios Puntuales del Servicio de Agua y Alcantarillado del Año 2018 a Setiembre:

- Enero-N° de Usuarios: 991 S/. 19,207 soles.
- Febrero-N° de Usuarios: 1,190 S/. 24,356 soles.
- Marzo-N° de Usuarios: 1,179 S/. 21,648 soles.
- Abril-N° de Usuarios: 1,249 S/. 24,444 soles.

• Mayo-Nº de Usuarios: 1,370	S/. 27,615 soles.
• Junio-Nº de Usuarios: 938	S/. 20,162 soles.
• Julio-Nº de Usuarios: 1,247	S/. 24,971 soles.
• Agosto -Nº de Usuarios: 1,306	S/. 27,530 soles.
• Setiembre-Nº de Usuarios: 1,255	S/. 24,463 soles.
• TOTAL	S/. 214,396 soles.

¿CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS DENTRO DEL PLAZO DISA 2015-2018?

Se han atendido un total de 295 Expedientes (año 2015. 61 expedientes, año 2016. 64 expedientes, año 2017. 75 expedientes, año 2018. 95 expedientes), en la presente gestión del periodo 2015 a octubre del 2018 de usuarios y administrados.

¿CANTIDAD TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL 2018 DISA?

Se han atendido un total de 95 Expedientes en la presente gestión del Año 2018 a octubre de usuarios y administrados, los que a continuación se enumeran:

- INFORME N°106-2018-DCD-MDP**, de fecha 01/10/2018, EXPEDIENTE N° 4690-2018. PALACIOS VALDERRAMA ROSSANA.
- INFORME N°105-2018-DCD-MDP**, de fecha 01 de Octubre del 2018, EXPEDIENTE N° 5680-2018. ISLA NUÑEZ RENE.
- INFORME N°103-2018-DCD-MDP**, de fecha 01 de Octubre del 2018, EXPEDIENTE N° 5808-2018. INSTITUCION EDUCATIVA N°1632.
- INFORME N°102-2018-DCD-MDP**, de fecha 26 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 5789-2018. CORREA CUEVA VICTORIA.
- INFORME N°101-2018-DCD-MDP**, de fecha 26 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 5776-2018. GUTIERREZ BUSTOS FERNANDO AUGUSTO.
- INFORME N°100-2018-DCD-MDP**, de fecha 25 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 5413-2018. LA MADRID VILLANUEVA JORGE LUIS.
- INFORME N°099-2018-DCD-MDP**, de fecha 14 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 5569-2018. CARDOZA PAIRAZAMAN MARLENI.
- INFORME N°098-2018-DCD-MDP**, de fecha 13 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 4879-2018. ISUIZA IZQUIERDO LUISA SEGUNDA.
- INFORME N°097-2018-DCD-MDP**, de fecha 13 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 4779-2018. Administrada Cerna Olaza.
- INFORME N°096-2018-DCD-MDP**, de fecha 03 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 5005-2018. MIÑANO GUERRA ROSARIO ELIZABETH.
- INFORME N°095-2018-DCD-MDP**, de fecha 03 de Setiembre del 2018, EXPEDIENTE N° 5049-2018. HERNANDEZ DE CHAVARRY GLADYS ELENA.
- INFORME N°094-2018-DCD-MDP**, de fecha 28 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 5005-2018. ARIAS CHIROQUE CARMEN ROSA.
- INFORME N°093-2018-DCD-MDP**, de fecha 28 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 4953-2018. ARIAS CHIROQUE SEGUNDO FELIPE.
- INFORME N°092-2018-DCD-MDP**, de fecha 28 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 5014-2018. SILVA PAIRAZAMAN CARLOS ANDERSON.
- INFORME N° 091-2018-DCD-MDP**, de fecha 24 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 4997-2018-ORTIZ MATALLANA ROSA MARIBEL.
- INFORME N° 090-2018-DCD-MDP**, de fecha 07 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 4592-2018. Sra. LEIVA JAVIER MARTHA ELIZABETH - MEMORANDO N° 062-2018-DISA-MDP.
- INFORME N° 089-2018-DCD-MDP**, de fecha 02 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 4289-2018-DIAZ QUIROZ ANA MARIA.
- INFORME N°088-2018-DCD-MDP**, de fecha 02 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 4570-2018. LULICHA DE LA CRUZ FELIX AMADEO.

INFORME N° 087-2018-DCD-MDP, de fecha 02 de Agosto del 2018, EXPEDIENTE N° 4458 - 2017 - ASOMUPARP.
INFORME N°086-2018-DCD-MDP, de fecha 30 de Julio del 2018, EXPEDIENTE N° 4388-2018. CHINCHAYAN PALMA VDA DE QUIROZ CARMEN.
INFORME N°085-2018-DCD-MDP, de fecha 30 de Julio del 2018, EXPEDIENTE N° 4128-2018 – HUACCHA ALVITES FERNANDO LEONEL.
INFORME N°084-2018-DCD-MDP, de fecha 30 de Julio del 2018, EXPEDIENTE N° 4401-2018. GOICOCHEA CHAVEZ VICTOR HUGO.
INFORME N°082-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Julio del 2018, EXPEDIENTE N° 5540-2017. Administrado SILVA DE LA CRUZ JOSÉ TEOFILO.
INFORME N°081-2018-DCD-MDP, de fecha 19 de Julio del 2018, EXPEDIENTE N° 9282-2015. Administrado MONCADA GARCIA RICARDO M.
INFORME N° 078-2018-JZC-MDP, de fecha 03 de Julio del 2018, EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 3386-2018.
INFORME N° 077-2018-JZC-MDP, de fecha 02 de Julio del 2018, Administrada MARIA CHAMOCHUMBI CARBAJAL.
INFORME N° 076-2018-JZC-MDP, de fecha 02 de Julio del 2018, Administrada POMPA HERNANDEZ WALTER MARIANO.
INFORME N° 075-2018-JZC-MDP, de fecha 27 de Julio del 2018, EXPEDIENTE N° 3561-2018 GUEVARA OTINIANO LUIS ALBERTO.
INFORME N° 074-2018-JZC-MDP, de fecha 19 de Junio del 2018, EXPEDIENTE N° 2023-2018. ESPINOZA VERA ROSA YANETT.
INFORME N° 072-2018-JZC-MDP, de fecha 19 DE Junio del 2018, EXPEDIENTE N° 2495-2018. LEZAMA CELIS LIZ PATRICIA.
INFORME N° 071-2018-JZC-MDP, de fecha 14 de Junio del 2018, EXPEDIENTE N° 3287-2018. ZELADA SILVA LUZDALIA SOCORRO.
INFORME N° 070-2018-JZC-MDP, de fecha 14 de Junio del 2018, EXPEDIENTE N° 3319-2018. CORTEZ ZAMORA DORIS MARIA.
INFORME N° 069-2018-JZC-MDP, de fecha 14 de Junio del 2018, EXPEDIENTE N° 1419-2018. VERA CABAÑAS SUZANE YSABEL.
INFORME N° 068-2018-JZC-MDP, de fecha 08 de Junio del 2018, EXPEDIENTE N° 3095-2018. MESTANZA MANTILLA ESPERANZA.
INFORME N° 067-2018-DCD-MDP, de fecha 31 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 3242-2018. CASTRO CASTRO CLAUDIA LOURDES.
INFORME N° 066-2018-DCD-MDP, de fecha 31 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 3016-2018. ROJAS DE SIAPO LUCINDA JESUS.
INFORME N° 065-2018-DCD-MDP, de fecha 30 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 2661-2018. SANCHEZ PEREZ KETTY FIORELLA.
INFORME N° 064-2018-DCD-MDP, de fecha 29 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 2971-2018. Administrada MAYTA GONZALES LIZ MALENA.
INFORME N° 060-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 3118-2018. Administrada YOUNG CABAÑAS ZOILA E.
INFORME N° 059-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 3008-2018. MENDOZA BECERRA FELIPE.
INFORME N° 058-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 2083-2018. MAGNO ANGULO LUIS ALBERTO.
INFORME N° 057-2018-DCD-MDP, de fecha 07 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 3039-2018. COLEGIO SEÑOR DE LOS MILAGROS.
INFORME N°056-2018-DCD-MDP, de fecha 24 de mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 5707-2016 PAGO DE RECIBOS NO DESCARGADOS. ESPINOZA REYES YUL.
INFORME N° 055-2018-DCD-MDP, de fecha 17 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N°2900-2018. VARGAS CASTAÑEDA DORIS.

INFORME N° 054-2018-DCD-MDP, de fecha 08 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 2536-2018-Administrado PERALTA CUEVA ORLANDO-MEMORANDO N° 033-2018-DISA-MDP.

INFORME N° 053-2018-DCD-MDP, de fecha 07 de Mayo del 2018, EXPEDIENTE N° 1742-2018. SALDAÑA MENDOZA JOHNNY ALEJANDRO.

INFORME N° 052-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2379-2018. CASTRO CASTRO CLAUDIA LOURDES.

INFORME N° 051-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2248-2018. LEDESMA MALCA RODOLFO.

INFORME N° 050-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2371-2018. GARCIA MENDIZABAL MARCO ANTONIO.

INFORME N° 049-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2280-2018. QUISPE RODRIGUEZ JESSICA ROXANA.

INFORME N° 048-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2532-2018. VAQUEZ ZAPATA LUZ ESPERANZA.

INFORME N° 047-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 375-2018 JULON TUCTO LUIS ADDERLY.

INFORME N° 046-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 3686-2015 GALLARDO CAMINO PAOLA DEL ROCIO.

INFORME N° 045-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2366-2018 PAZ CHANDUVI YANINA ELIZABETH.

INFORME N° 044-2018-DCD-MDP, de fecha 25 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 2177-2018. DURAND ALBERCA ARACELI. MEMORANDO N°032-2018-DISA-MDP.

INFORME N° 043-2018-DCD-MDP, de fecha 24 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N°2243-2018 FARFAN SISNIEGAS ALDO ENRIQUE.

INFORME N° 042-2018-DCD-MDP, de fecha 24 de Abril del 2018, EXPEDIENTES N° 2049-2018, N°2050-18 ESCOBAR PAIRAZAMAN FRANCISCO.

INFORME N° 041-2018-DCD-MDP, de fecha 20 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 1599-2018 POEMAPE DE CABRERA NELLY MARUJA.

INFORME N° 040-2018-DCD-MDP, de fecha 13 de Abril del 2018, EXPEDIENTES N° 1891-2018 y N°2286-2018-DISA-MDP. MENDOZA OLIVA JUAN BERNABE.

INFORME N° 038-2018-DCD-MDP, de fecha 11 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 1559-2018-DISA-MDP. MILLONES MAQUEN CECILIA YANETH.

INFORME N° 037-2018-DCD-MDP, de fecha 10 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N°1450-2018-DISA-MDP-GOMEZ CHAVEZ MARCIAL.

INFORME N° 036-2018-DCD-MDP, de fecha 09 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 1829-2018-FLORES LOZANO BERTHA ANGELICA.

INFORME N° 035-2018-DCD-MDP, de fecha 09 de Abril del 2018, PROVEIDO N° 026-2018-DISA-MDP-GONZALES REYES LILY JENNY. EXPEDIENTE N° 1914-2018-

INFORME N° 034-2018-DCD-MDP, de fecha 04 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 1911-2018-ZELADA PEREZ FELICITA.

INFORME N° 033-2018-DCD-MDP, de fecha 02 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 1892-2018-URQUIAGA VELASQUEZ JOSÉ LUIS.

INFORME N° 032-2018-DCD-MDP, de fecha 02 de Abril del 2018, EXPEDIENTE N° 1877-2018-RODRIGUEZ AGUILAR ELISEO EDUARDO.

INFORME N° 031-2018-DCD-MDP, de fecha 02 de Abril del 2018, MEMORANDO N° 020-2018-DISA-MDP. EXPEDIENTE N° 2701-2017. ALVITES CHAVARRY GUILLERMO H.

INFORME N° 029-2018-DCD-MDP, de fecha 15 de Marzo del 2018, EXPEDIENTE N° 1434-2018-AMOROS FIGUEROA GONZALO.

INFORME N°028-2018-DCD-MDP, de fecha 14 de Marzo del 2018, EXPEDIENTE N° 8272-2014 PAGO DE RECIBOS NO DESCARGADOS. Administrada ALFARO DE RODRIGUEZ ANA MARIA

INFORME N° 027-2018-DCD-MDP, de fecha 09 de Marzo del 2018, EXPEDIENTE N° 1457-2018-CENTURION ARRASCO GERARDO LUIS.

INFORME N° 026-2018-DCD-MDP, de fecha 07 de Marzo del 2018, EXPEDEDIENTES N° 5469 - 2017, N°1251-2018 HERNANDEZ ROMERO SANTOS.

INFORME N° 025-2018-DCD-MDP, de fecha 07 de Marzo del 2018, EXPEDEDIENTE N° 1132-2018. RODRIGUEZ CHAVEZ MARITZA KEYLA.

INFORME N° 024-2018-DCD-MDP, de fecha 07 de Marzo del 2018, EXPEDEDIENTE N° 440-2018. RAMIREZ SENMACHE ANA MARIA.

INFORME N° 023-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Febrero del 2018, EXPEDEDIENTE N° 621-2018 FLORES CHANDUVI TEOFILA.

INFORME N° 023-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Febrero del 2018, EXPEDEDIENTE N° 621-2018 FLORES CHANDUVI TEOFILA.

INFORME N° 022-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 1084-2018 ABAD PATIÑO GUILLERMO.

INFORME N° 021-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 378-2018 PADILLA CARPIO MANFREDO.

INFORME N° 020-2018-DCD-MDP, de fecha 26 de Febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 1001-2018 VERA DE RUIZ MARIA ISABEL.

INFORME N° 019-2018-DCD-MDP, de fecha 15 de Febrero del 2018, EXPEDEDIENTE N° 7905 - 2017. GALAN PAZOS JUAN WALTER.

INFORME N° 017-2018-DCD-MDP, de fecha 13 de febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 881-2018 PAGO DE RECIBOS NO DESCARGADOS. Administrada CALDERON HURTADO MARILIN RUTH.

INFORME N° 016-2018-DCD-MDP, de fecha 13 de Febrero del 2018, CEMENTOS PACASMAYO S.A.A. NO CANCELA FACTURACION POR CONSUMO AGUAS SUBTERRANEAS NOVIEMBRE 2017 POR S/ 8,721.61 SOLES; NO ENTREGA ACTAS DE CONFORMIDAD POR CONSUMO DE MEDICION DE MESES NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL 2017, ENERO 2018 POR AGUAS SUB TERRANEAS, PARA FACTURACION DICIEMBRE 2017, ENERO 2018, FEBRERO 2018; NO CANCELA DE OCTUBRE 2017 A FEBRERO 2018 POR USO ACTIVO DE COLECTOR DE ALCANTARILLADO EN SERVICIOS HIGIENICOS EN VIA DE EVITAMIENTO.

INFORME N° 015-2018-DCD-MDP, de fecha 09 de Febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 663-2018. MENDOZA URCIA JANET GEORDINA.

INFORME N° 014-2018-DCD-MDP, de fecha 06 de Febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 492-2018 LOPEZ DE FARRO NANCI SOLEDAD.

INFORME N° 013-2018-DCD-MDP, de fecha 06 de Febrero del 2018, EXPEDIENTE N° 653-2018. RUIZ FERNANDEZ CARLOS.

INFORME N° 012-2018-DCD-MDP, de fecha 31 de Enero del 2018, EXPEDIENTE N° 383-2018- GUZMAN FARRO PAULA

INFORME N° 010-2018-DCD-MDP, de fecha 23 de Enero del 2018, EXPEDIENTES N° 3751 COMO N° 4785 -2017 CHOLAN TEJADA MIGUEL N.

INFORME N° 009-2018-DCD-MDP, de fecha 19 de Enero del 2018, EXPEDIENTE N° 7491-2017. NAVARRO SIFUENTES RODOLFO OCTAVIO

INFORME N° 008-2018-DCD-MDP, de fecha 19 de Enero del 2018, EXPEDIENTE N° 7210-2017. CORDOVA ALCANTARA EUFEMIA.

INFORME N° 007-2018-DCD-MDP, de fecha 19 de Enero del 2018, EXPEDIENTE N° 8095-2017. ZAPATA VDA DE YOVERA ANA SOLEDAD.

INFORME N° 006-2018-DCD-MDP, de fecha 12 de Enero del 2018, USUARIO CEMENTOS PACASMAYO S.A.A. NO ENTREGA ACTAS DE CONFORMIDAD POR CONSUMO DE MEDICION DE MESES NOVIEMBRE, DICIEMBRE DEL 2017 POR AGUAS SUB TERRANEAS, PARA FACTURACION DICIEMBRE 2017 – ENERO 2018.

INFORME N° 005-2018-DCD-MDP, de fecha 12 de Enero del 2018, EXPEDIENTE N° 7738-2017. MENBRILLO BAUTISTA VICENTE.

INFORME N° 004-2018-DCD-MDP, de fecha 12 de Enero del 2018, EXPEDEDIENTE N°7727 - 2017 – ASOMUPARP.

INFORME N° 003-2018-DCD-MDP, de fecha 12 de Enero del 2018, **EXPEDEDIENTES N° 24 y N° 286 -2018 MIRANDA CABANILLAS VICTOR.**

INFORME N° 002-2018-DCD-MDP, de fecha 12 de Enero del 2018, **EXPEDIENTE N° 95-2018 – NOMBERTO PRETELL JORGE CARLOS.**

INFORME N° 001-2018-DCD-MDP, de fecha 11 de Enero del 2018, **EXPEDIENTE N° 8080-2017- ALVA DE LEON GLADIS.**

*Es todo cuanto informo a Usted para su conocimiento y fines correspondientes.
Atentamente.*



[Handwritten Signature]
Lic. Adm. Oscar Abanto Chávez,
Magister en Gestión Pública
Jefe (e) Div. Comercialización DISA.

C.c. Archivo.

Anexo N° 06

SIAT - Módulo de Proceso Presupuestario
 Release 17.10.01

Fecha : 23/10/2018
 Hora : 17:40:06
 Pág : 8 de 8

RESUMEN ANALÍTICO DE GASTO - 2018 AL MES DE SETIEMBRE (EN NUEVOS SOLES)

DEPARTAMENTO : 01 LA LINDERA
 PROVINCIA : 07 PACASMAYO
 PLIEGO : 01 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO (301174)

REF. CATEGORIA FUNC. ESPECIFICA DET	PIA	PIM (a)	CERTIFICACION (b)	COMPROMISO ANUAL (c)	SALDO MARCO CERTIFICACION d = (a - b)	SALDO MARCO CERTIFICACION e = (a - c)	A SETIEMBRE			SALDO COMPROMISO f = (c - f)	
							DEVENGADO (f)	GRADO (g)	PAGADO (h)		
RESUMEN											
TOTAL FUENTE 2	326,468	463,311	172,736.09	410,633.09	10,807.91	73,010.91	131,217.91	161,911.91	118,354.04	229,256.16	
TOTAL FUENTE 5	533,194	660,883	551,626.11	604,043.92	29,251.87	75,944.06	421,963.09	403,346.06	257,257.26	192,950.33	
RESUMEN											
TOTAL RUBRO 01	348,031	388,021	362,256.40	367,679.40	10,795.60	10,347.60	244,386.11	249,601.21	227,401.28	249,601.21	
TOTAL RUBRO 06	236,163	278,225	171,520.73	227,916.52	3,704.27	50,309.66	126,216.98	114,494.91	0.00	114,494.91	
TOTAL RUBRO 08	326,468	463,311	172,736.09	410,633.09	10,807.91	73,010.91	131,217.91	161,911.91	118,354.04	181,911.91	
TOTAL RUBRO 16	0	14,842	8,350.00	8,350.00	5,282.00	6,282.00	8,350.00	8,350.00	8,350.00	8,350.00	
TOTAL EJECUTORA	1184,692	1,164,417	1,174,367.22	1,310,477.01	48,089.16	140,914.95	603,270.60	585,407.19	433,911.32	437,256.11	

Anexo N° 08

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : 106-PP-P8-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, ELMIS JOHATAN GARCIA ZARE
..... docente de la Facultad... CIENCIAS EMPRESARIARES... y Escuela
Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo SEDE CHEPEN (precisar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" GESTIÓN DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN PISA DEL
DISTRITO DE PACASMAYO - 2018"

del (de la) estudiante CHUYE REVILLA MIEVEL ANGEL IDRO
..... constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 13.5% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha... CHEPEN - 20 de Diciembre 2018


.....
Firma
García Zare, Elmis Jonatan
DNI: 43724406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	-------------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo, ELMIS JONATAN GARCIA ZARE
 docente de la Facultad, CIENCIAS EMPRESARIALES, y Escuela
 Profesional, ADMINISTRACIÓN, de la Universidad César Vallejo SEDE CHEPEN (precisar
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" GESTIÓN DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN PISA DEL
DISTRITO DE PACASMAYO - 2018"

del (de la) estudiante CHUYE REYLLA MIGUEL ANGEL ISIDRO
 constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscritto (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha CHEPEN - 20 de Diciembre 2018



Firma

García Zare, Elmis Jonatan

DNI: 43124406

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
la escuela de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Chavez Revilla Miguel Angel

INFORME TITULADO:

Gestión del servicio del saneamiento en D.S.A. del distrito de Pasasmarzo 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



Rodriguez Lopez
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Nomberto Bernalis Katherine Alina

INFORME TITULADO:

Gestión del servicio del saneamiento de Disa del distrito de
Palasmyo 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Anciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



Rodolfo José Pauc
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN