



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Implementación del buen gobierno corporativo y calidad de los
servicios de saneamiento de Emsapuno S.A., 2021**

AUTOR:

Huarsaya Chambi, Yeltsin George (<https://orcid.org/0000-0003-4325-7538>)

ASESOR:

Dr. Pumacayo Palomino, Ilich Ivan (<https://orcid.org/0000-0003-1341-2613>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi Señor Jesús por Su amor infinito y predestinación, así como a mi esposa, Dania, por su amor y aliento increíbles.

Agradecimiento:

Al Amado Señor Jesús. A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de aprender más. Al Dr. Ilich Pumacayo, por su gran empatía y apoyo en la elaboración del presente trabajo. A Emsapuno S.A., empresa que me permitió llevar a cabo la investigación.

Índice de contenidos

Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen:.....	vii
Palabras clave:.....	vii
Abstract:	viii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO:	4
III. METODOLOGÍA:	9
3.1. Tipo y diseño de investigación:	9
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:	10
3.3. Escenario de estudio:.....	11
3.4. Participantes:	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	12
3.6. Procedimiento:	13
3.7. Rigor científico:	15
3.8. Método de análisis de datos:.....	15
3.9. Aspectos éticos:	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:	18
Resultados.....	18
Discusión	34
V. CONCLUSIONES:	36
VI. RECOMENDACIONES:	38
REFERENCIAS:.....	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1 Categorización conceptual.....	10
Tabla 2 Subcategorías.....	10
Tabla 3 Cotejo de indicadores de gestión de calidad, Sunass 2021.....	18
Tabla 4 Ficha de comentario de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2021	19
Tabla 5 Cotejo de implementación de indicadores del CBGC	20
Tabla 6 Codificación selectiva de aspectos relevantes.....	21
Tabla 7 Respuestas a entrevista del presidente de la JGA	22
Tabla 8 Respuestas a entrevista del presidente del Directorio	22
Tabla 9 Respuestas a entrevista del director del Gobierno Regional	24
Tabla 10 Respuestas a entrevista del director de la Sociedad Civil.....	25
Tabla 11 Respuestas a entrevista del gerente general.....	26
Tabla 12 Respuestas a entrevista del gerente de Administración y Finanzas	28
Tabla 13 Respuestas a entrevista del gerente de Operaciones.....	29
Tabla 14 Respuestas a entrevista del gerente Comercial.....	30
Tabla 15 Vinculación de los resultados de los datos obtenidos por categoría.....	33

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1 Población que consume agua con cloro adecuado	2
Gráfico 2 Procedimiento para obtener los resultados esperados	14
Gráfico 3 Análisis de la información recopilada.....	16
Gráfico 4 Red semántica: funciones de la JGA.....	32
Gráfico 5 Red semántica: funciones del Directorio.....	32
Gráfico 6 Red semántica: funciones de los gerentes	33

Resumen:

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre la implementación del buen gobierno corporativo y la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. prestó a su población usuaria en el año 2021 y de forma específica con los indicadores de gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en el mismo periodo. Se utilizó la investigación es de tipo básica de nivel descriptivo. El enfoque de la presente investigación es cualitativo y el diseño utilizado es de Investigación-acción, habiéndose identificado las categorías de buen gobierno corporativo y calidad de servicios de saneamiento, aplicando como técnica para la recolección de datos, se efectuó el análisis de y entrevista aplicada a la Junta General de Accionistas, Directorio y Gerencias. Esta información fue categorizada y se hizo la vinculación de categorías provenientes de los datos recolectados con los objetivos planteados y en base a los antecedentes y teorías descritas en el marco teórico. Se obtuvieron como resultado que Emsapuno S.A. no implementó el Código de Buen Gobierno Corporativo en el año 2021, obtuvo un cumplimiento parcial de los indicadores de gestión de calidad fijados por la Sunass y una mala valoración de parte de sus usuarios. Con lo cual se pudo concluir que sí existe una relación entre la implementación del buen gobierno corporativo y la calidad de los servicios de saneamiento de Emsapuno S.A. en el año 2021. La relación es la siguiente: a menor porcentaje de implementación de los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo, menor calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A. Finalmente, las recomendaciones son que los órganos societarios adopten acciones concretas para implementar el buen gobierno corporativo en el corto plazo.

Palabras clave:

Implementación, gobierno corporativo, calidad, servicios de saneamiento.

Abstract:

The objective of this research was to determine the relationship between the implementation of good corporate governance and the quality of the sanitation services that Emsapuno S.A. provided to its user population in the year 2021 and specifically with the indicators of quality management and user satisfaction in the same period. The research was improved at a basic descriptive level. The focus of this research is qualitative and the design used is Action-Research, having identified the categories of good corporate governance and quality of sanitation services, applying as a technique for data collection, the analysis of and applied interview was carried out. to the General Meeting of Shareholders, Board of Directors and Management. This information was categorized and the categories from the data collected were linked with the stated objectives and based on the background and theories described in the theoretical framework. It was obtained as a result that Emsapuno S.A. it did not implement the Code of Good Corporate Governance in 2021, it obtained partial compliance with the quality management indicators set by Sunass and a poor evaluation by its users. With which it was possible to conclude that there is a relationship between the implementation of good corporate governance and the quality of the sanitation services of Emsapuno S.A. in the year 2021. The relationship is as follows: the lower the percentage of implementation of the standards of the Code of Good Corporate Governance, the lower the quality of the sanitation services provided by Emsapuno S.A. Finally, the recommendations are that corporate bodies adopt concrete actions to implement good corporate governance in the short term.

Keywords:

Implementation, good corporate governance, quality, sanitation services.

I. INTRODUCCIÓN:

Según la Unesco (2021), para el periodo completo correspondiente al 2021, la calidad del agua potable disminuyó a causa de la contaminación en los principales ríos de África, Asia y América Latina.

Sin perjuicio de los logros que se tuvieron en los últimos años para contrarrestar dicha situación, la Organización de las Naciones Unidas (2020) pudo evidenciar que unos 2.200 millones de personas en el globo carecían de agua potable segura, es decir, de calidad y, entre ellas, 785 millones en mínimas condiciones de salubridad según el resultado del análisis en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al 2030.

En el Perú, el año 2021, existían brechas de acceso y calidad de los servicios de saneamiento urbano (agua potable), que no fueron cubiertas completamente por el gobierno nacional y los gobiernos regionales y gobiernos locales mediante los 50 prestadores de los servicios que existían a nivel nacional (MVCS, 2021).

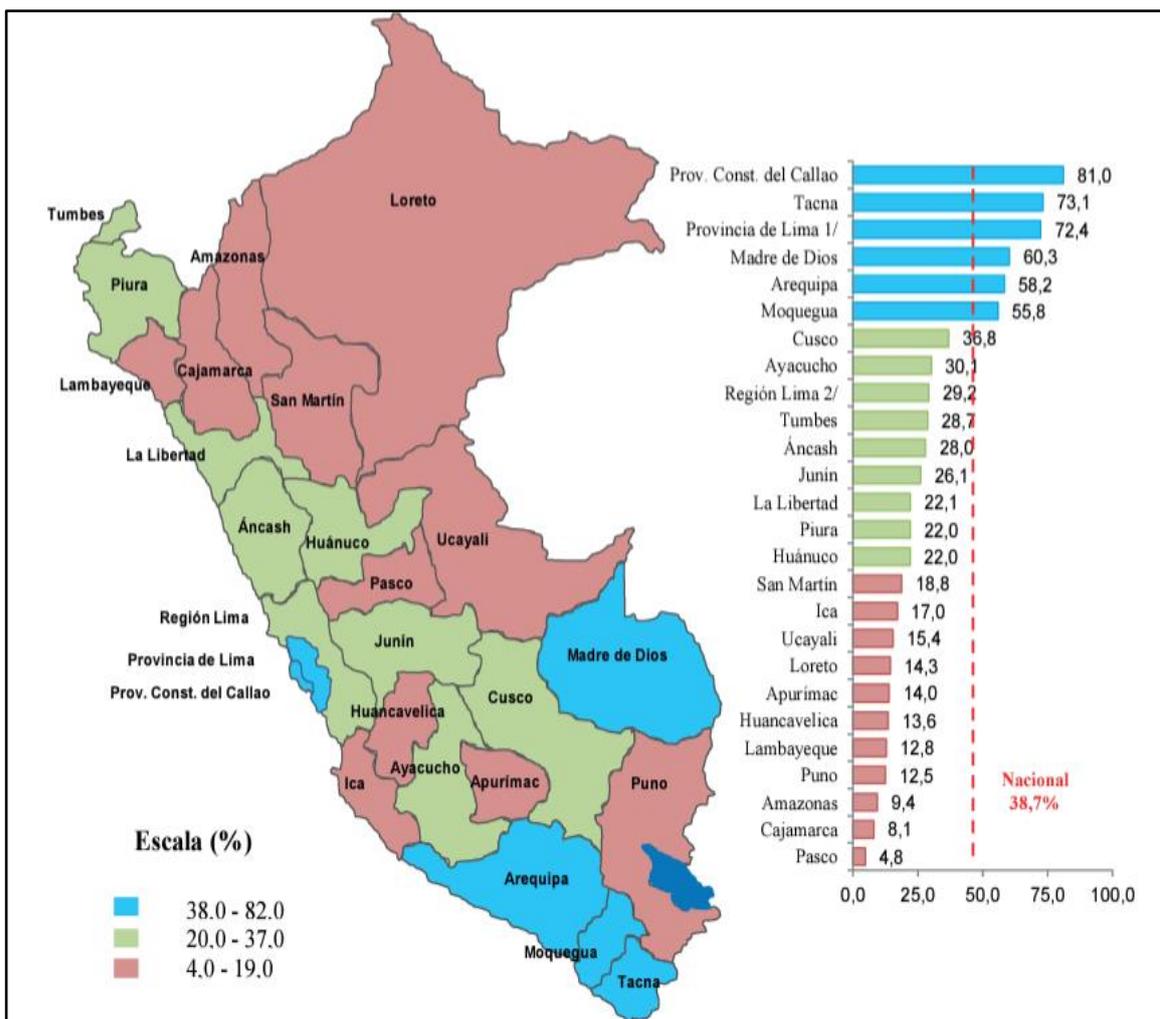
Por lo cual, 3.1 millones de peruanos (9.4 %) carecían de acceso a agua potable, 7.5 millones (23.2 %) al alcantarillado sanitario y el promedio de la continuidad de agua a la semana es de 124 horas. Asimismo, el 41.6% de la población tenía acceso a agua de calidad. (INEI, 2022).

Asimismo, en el periodo 2019 a 2020, el 9,2 % del país no accedió a agua por red de distribución, se abastecen de agua de otras fuentes. En el área urbana, el 5,2 % no tenía acceso a agua por red de distribución y consumían agua proveniente de camión-cisterna el 1,4%, de pozo el 1,0 % y de río, acequia o manantial u otro suman el 2,8 % (INEI, 2020).

De otro lado, durante el periodo 2019 a 2020, el 53,7 % de la población consumió agua proveniente de red de distribución con algún nivel de cloro. En ese mismo periodo, el 38,6 % que consumió agua proveniente de red matriz, tenía un nivel de cloro adecuado, con concentración del cloro mayor igual a 0,5 mg/l. (INEI, 2020).

Distinto es el caso de Puno, en donde solamente se tenía un 12.5 % de cobertura con nivel de cloro adecuado, es decir, mayor igual a 0,5 mg/l. (INEI, 2020), conforme a lo siguiente:

Gráfico 1 Población que consume agua con cloro adecuado



Nota: El gráfico muestra el nivel de cloro adecuado de agua potable en todos los departamentos. Obtenido de: INEI (2020).

Teniendo dicha data, los indicadores de la calidad de los servicios de saneamiento en Emsapuno S.A. tampoco fueron alentadores, puesto que, conforme a la evaluación de los Indicadores de Gestión de los Prestadores de Servicios de Saneamiento (IGPSS) que hizo la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) el año 2021, arrojó los siguientes resultados: Calidad del servicio 70.31 %, ocupando el lugar 14 de 15 empresas catalogadas como Grandes 2 (Sunass, 2021). Ante ese escenario, el acceso al agua potable de calidad repercutió en el desarrollo, en la salud y la calidad de vida de los ciudadanos alrededor del mundo, del país y, especialmente, de la población de Puno durante el año 2021.

Por lo que, ante esta realidad problemática era necesario investigar si la calidad de los servicios de saneamiento que prestó Emsapuno S.A. durante el año 2021, conforme a los IGPSS y la valoración de los usuarios tenía alguna relación con el desempeño de las funciones de sus órganos de gobierno basados en la implementación de un Buen Gobierno Corporativo conforme lo exigía el Código de Buen Gobierno Corporativo.

Por esa razón, en el trabajo, se formuló como problema general: ¿De qué manera la implementación del buen gobierno corporativo se relaciona con la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. brindó a la localidad de Puno en el año 2021? y los siguientes problemas específicos; 1: ¿De qué manera la implementación del buen gobierno corporativo se relaciona con el cumplimiento de los indicadores de gestión de Emsapuno S.A. para la localidad de Puno fiscalizados por la Sunass en el año 2021? y 2: ¿De qué manera la implementación del buen gobierno corporativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la localidad de Puno de Emsapuno S.A. en el año 2021?

Para dar respuesta a tales preguntas, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo y la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. brindó a la localidad de Puno en el año 2021. Y los siguientes objetivos específicos; 1: Determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo y el cumplimiento de los indicadores de gestión de Emsapuno S.A para la localidad de Puno fiscalizados por la Sunass en el año 2021 y 2: Determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo y la satisfacción de los usuarios de la localidad de Puno de Emsapuno S.A. en el año 2021.

Con lo cual, se buscó identificar la relación que existía entre la implementación del buen gobierno corporativo por parte de los órganos de gobierno de Emsapuno S.A. y la calidad de los servicios de saneamiento prestados durante el año 2021 a su población usuaria.

II. MARCO TEÓRICO:

A fin de conseguir los objetivos que fueron planteados en la investigación, en este capítulo se presentan los antecedentes nacionales e internacionales, así como los fundamentos teóricos que sustentan las categorías y subcategorías del estudio.

Respecto a la categoría buen gobierno corporativo en el ámbito nacional, se tiene como antecedentes la investigación realizada por Vargas & San Juan (2020), en la que concluyeron que el cumplimiento de los pilares del buen gobierno corporativo tiene relación en la generación de valor de las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima.

Asimismo, Acco, et. al. (2018), sobre la misma categoría, concluyeron que la implementación de los pilares y de prácticas de buen gobierno corporativo tienen una relación e incidencia directa con la creación de valor en las empresas cuyas acciones se cotizan en la Bolsa de Valores de Lima.

Adicionalmente, Chambi (2017) concluyó que el gobierno corporativo en las medianas empresas no se maneja de forma responsable, sino solamente por el cumplimiento del marco regulatorio empresarial.

A nivel internacional, respecto a la misma categoría, Rojas (2015) concluyó que la estructura y prácticas de gobierno corporativo le han permitido a EPM crecer de manera sostenida en Colombia y en Centroamérica, mediante la independencia en la adopción de estrategia y políticas.

Por otro lado, Fiallos (2019) estudió empresas estatales de tres países de Latinoamérica, evidenciando que existen esfuerzos para la implementación de un gobierno corporativo para que sea un aporte en la mejora a la gestión técnica administrativa y financiera de las mismas.

En la misma línea, Sanabria (2020), encontró que la empresa Aguas Manizales obtuvo buenos resultados de gestión por la aplicación de un gobierno corporativo, mediante el cumplimiento del marco legal y el establecimiento de objetivos predominantemente empresariales.

De otro lado, en Indonesia Kaihatu (2006), concluyó que la Buena Gobernanza Cooperativa (GCG) es fundamental para demostrar que la gestión de una empresa va bien. En ese mismo sentido Arniati, et. al (2019), concluyeron que

el buen gobierno corporativo y la independencia en la auditoría tienen un efecto significativo en la calidad de las ganancias de la empresa.

Asimismo, Sugiyanto (2018), concluyó que el buen gobierno corporativo tiene un efecto negativo significativo en el rendimiento de las acciones. Para el mismo país, Indonesia, Bandiyono (2019) concluyó, contrariamente que la implementación del buen gobierno corporativo tiene un efecto positivo y significativo en el valor de la empresa, las variables de conexión política tienen un efecto positivo y significativo en el valor de la empresa y, en conjunto, el gobierno corporativo y las conexiones políticas tienen un efecto positivo y significativo en el valor de la empresa.

Finalmente, Worokinasih & Lufti (2020) en su investigación obtuvieron como resultados que el Buen Gobierno Corporativo tiene un efecto significativo y positivo en el valor corporativo de una empresa australiana objeto de estudio.

Ahora bien, para la categoría calidad de servicios de saneamiento, a nivel nacional, Coral (2021) halló como resultados que, si existe relación directa y muy significativa, entre la calidad del servicio de saneamiento y satisfacción de los usuarios en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa en el mismo periodo, 2021. Esta investigación guarda relación directa con la categoría calidad de servicios de saneamiento y la subcategoría de satisfacción de los usuarios.

En la misma línea, Gutiérrez (2016) halló que existe relación entre la calidad de los servicios de agua potable y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016. Este trabajo también tiene relación directa con la categoría calidad de servicios de saneamiento y la subcategoría de satisfacción de los usuarios.

Finalmente, otra investigación relacionada a la calidad de los servicios de saneamiento es la presentada por Fanzo (2021), en la cual se concluyó que sí existe relación de nivel moderado entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de EPSEL S.A. en la ciudad de Chiclayo, 2021.

Por su parte, a nivel internacional Reyes & Veliz (2021) concluyeron que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, basados principalmente en una buena actitud e imagen, respuesta oportuna, trato particular, aceptación al tiempo de espera y de respuesta inmediata a las quejas y reclamos e instalaciones cómodas.

Por su lado, para la misma categoría Perez (2018) concluyó que se tiene una incidencia considerable entre la Gestión en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pastaza y la satisfacción de sus usuarios.

Asimismo, Tomalá (2020) pudo evidenciar que la empresa Aguapen E.P cuenta con un nivel aceptable en lo que respecta a la calidad de los servicios que brinda a la comunidad.

Finalmente, en idioma español Campos & Lazo (2019) concluyeron que la calidad del servicio es muy importante en los logros de los objetivos institucionales tanto de los clientes internos como externos, también el buscar el mejoramiento continuo y llegar a la satisfacción plena de los clientes.

En lo que respecta a otros idiomas, Hossain, et. al. (2021) obtuvieron que la calidad del servicio, el valor percibido por el cliente y la confianza influyeron en la satisfacción del cliente. La relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente y la relación entre el valor percibido por el cliente y la satisfacción estuvieron parcialmente mediadas por la confianza.

Habiendo señalado los antecedentes nacionales e internacionales encontrados sobre ambas categorías, el enfoque teórico que se usó como bases para el presente estudio, se indica en los siguientes párrafos.

Para la categoría buen gobierno corporativo, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el gobierno corporativo implica las disposiciones legales, principios y operaciones que estipulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de administración de una empresa. De esta manera se establecen las relaciones y nexos entre los propietarios, ejecutivos, directorio y demás interesados, forjando las reglas del proceso con el objeto de señalar las decisiones sobre las compañías o empresas (OCDE, 2016).

Asimismo, el Banco Interamericano de Desarrollo, señaló que el gobierno corporativo es la relación que existe entre las gerencias, los miembros del directorio, así como los propietarios de una empresa para que la dirijan y controlen, asegurando que todos los propietarios reciban la parte que les corresponde de los resultados integrales de la compañía (BID, 2010).

A su turno, el Banco de Desarrollo de América Latina sugiere que el gobierno corporativo en las empresas del estado es muy importante, dado que las mejores

prácticas en materia de gobierno corporativo tienen la finalidad de ayudar a la gestión pública a contribuir en el mejoramiento de la entidad pública, maximizando el valor de estas (Ibarguen, et. al., 2021).

A nivel nacional, la SMV ha fijado un modelo de CBGC en el que se establecen los lineamientos básicos que deben adoptar las organizaciones empresariales para mejorar su gobernabilidad (SMV, 2022).

Ahora bien, para las empresas sanitarias, el Ente Rector, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento dictó el Plan Nacional de Saneamiento aprobado con Decreto Supremo n.º 007-2017-VIVIENDA, literalmente, en el sexto lineamiento de política del Eje 3: Fortalecimiento de los prestadores, ha establecido como objetivo implementar modelos de gestión que involucren principios básicos del buen gobierno corporativo, así como mecanismos de transparencia en los prestadores. Asimismo, en el quinto lineamiento de política del Eje 6: Valoración del servicio, se ha establecido como objetivo hacer transparente las acciones del Estado con adecuados modelos de gobierno corporativo, que permitan los mecanismos y canales de información y de rendición de cuentas a la población, a los usuarios, a los medios y a otras instancias del Estado.

Por lo cual, la Política Nacional de Saneamiento aprobada con Decreto Supremo n.º 018-2017-VIVIENDA ha identificado como el séptimo principio el Buen gobierno corporativo y rendición de cuentas de los prestadores, que significa la existencia de una adecuada asignación de derechos, deberes y responsabilidades entre los accionistas, sus representantes, el Directorio y sus miembros, y la gerencia de los prestadores.

En ese marco, el Capítulo IV del Título III de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y el Capítulo IX del Título III del Reglamento de la Ley Marco, taxativamente, ha incorporado “Consideraciones de Gobernabilidad y Gobernanza”, a través del cual se estableció un modelo de gobierno corporativo para las EPM, empresas encargadas de abastecer el agua potable.

Es así que con Resolución Ministerial n.º 431-2017-VIVIENDA, se aprobó el Modelo de Código de Buen Gobierno Corporativo para las empresas, en virtud del cual, la empresa, mediante Resolución de Directorio n.º 001-2018-EMSAPUNO/PD aprobó su Código de Buen Gobierno Corporativo que cuenta con VI Pilares y 51

estándares que buscan mejorar la gestión y crear valor público en los servicios que presta.

A fin de medir el nivel de implementación de este Código, el MVCS ha emitido la Resolución Ministerial n.º 081-2019-VIVIENDA, a través de la cual se fija la Metodología de evaluación y monitoreo del nivel de cumplimiento de los estándares del CBGC de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento públicas de accionariado municipal.

Para el caso de la categoría calidad de servicios, el sustento, más que teórico, es normativo, dado que la prestación de los servicios de saneamiento (agua potable y alcantarillado) está regulado por el Reglamento de la Ley Marco, conforme al artículo 35.1 del Decreto Supremo n.º 016-2021-VIVIENDA que aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley Marco de la Calidad y Prestación de los Servicios de Saneamiento, los prestadores brindan los servicios de saneamiento de forma eficiente y sostenible en las mejores condiciones y niveles de calidad del servicio, de acuerdo con la normativa que apruebe la Sunass.

En ese mismo sentido, el artículo 36 del referido Decreto Supremo señala los niveles de calidad de los servicios de saneamiento, que, según el artículo 36.2, entre otros son:

- Calidad del agua potable.
- Continuidad del servicio.
- Presión.
- Calidad de atención al usuario.

Finalmente, según el artículo 38.2 de la misma norma, la Sunass, como organismo regulador de alcance nacional de las empresas prestadoras de agua potable y alcantarillado, supervisa y fiscaliza que los servicios de agua y desagüe ofrecidos a la población se lleven a cabo en cumplimiento de las condiciones de calidad por parte de estas empresas prestadoras.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Siguiendo a Concytec (2020), Hernández et. al. (2014), Ñaupas et. al. (2013) y Rodríguez (2011), la investigación fue de tipo básica por cuanto no se buscó resolver problemas mediante tecnología, sino producir conocimiento para dar solución a los problemas basados en la comprensión de hechos observables en el marco de la realidad problemática planteada. En el presente caso, se buscó comprender si la implementación del CBGC en Emsapuno S.A. durante el año 2021 tiene relación con la calidad de los servicios que presta en el mismo periodo.

En torno al nivel de investigación, teniendo en consideración a los mismos teóricos, ha sido de nivel descriptivo, por cuanto lo que se pretendió recopilar información sobre una institución (Emsapuno S.A.) para su descripción, análisis e interpretación de esa información y responder a la relación entre la implementación del buen gobierno corporativo y la calidad de los servicios de Emsapuno S.A. en el año 2021.

El enfoque ha sido cualitativo y el diseño utilizado fue de Investigación-acción que tiene por finalidad resolver problemas inmediatos y mejorar prácticas concretas conforme a lo esbozado por Salgado (2007) y Hernández et. al. (2014). Lo que nos permitió, en las recomendaciones, guiar en la toma de decisiones para dar solución a la problemática de Emsapuno S.A. en el periodo 2021.

En la misma línea, conforme a los objetivos, sobre la base de los resultados y de las recomendaciones, se pretendió propiciar el cambio de la realidad basados en el resultado del conocimiento que los participantes tienen sobre la realidad de la empresa respecto al gobierno corporativo, en este caso, de la calidad de los servicios de saneamiento en base a la implementación del buen gobierno corporativo en Emsapuno S.A. en el periodo 2021.

Cabe señalar que, conforme a Hernández et. al. (2014), este diseño posee tres fases fundamentales: 1. Observar (observar problema y recolectar datos), 2. Pensar (analizar e interpretar los datos recolectados) y 3. Actuar (implementar mejoras a los problemas).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:

La categorización, a decir de Cuenca & Hiferty (1999), es un mecanismo de organización de la información obtenida producto de los instrumentos de recolección de datos. Asimismo, siguiendo a Torres et. al. (2022) la categorización consiste en identificar temas sobresalientes provenientes de los datos seleccionados para la investigación.

En dicho orden, se han identificado 2 categorías, la primera: Buen gobierno corporativo y la segunda: Calidad de servicios de saneamiento, sobre la base de la cual giró la recolección de datos, observación, análisis y resultados. A su vez, para la primera categoría se desglosó en 4 subcategorías: Código de Buen Gobierno Corporativo, funciones de la JGA, funciones del Directorio y funciones de los gerentes y la segunda categoría se estructuró en 6 subcategorías, a saber: continuidad, presión, densidad de reclamos, densidad de roturas, densidad de atoros y satisfacción del usuario.

Tabla 1 *Categorización conceptual*

Categoría	Definición conceptual
Buen gobierno corporativo	Conjunto de normas, principios y procedimientos que regula la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa (OCDE, 2016).
Calidad de servicios de saneamiento	Es el conjunto de características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios en el ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios (Vivienda, 2021).

Tabla 2 *Subcategorías*

Categoría	Subcategoría
Buen gobierno corporativo.	Código de Buen Gobierno Corporativo.
	Funciones de la Junta General de Accionistas.
	Funciones del Directorio.
	Funciones de los gerentes.

Calidad de servicios de saneamiento.	Continuidad.
	Presión.
	Densidad de reclamos.
	Densidad de roturas.
	Densidad de atoros
	Satisfacción del usuario

3.3. Escenario de estudio:

La ciudad de Puno, departamento Puno y país Perú, específicamente en la empresa pública Emsapuno S.A., con alcance a los órganos societarios que son la Junta General de Accionistas (JGA), el Directorio y las Gerencias (Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones) conforme al estatuto social vigente y al Reglamento de Organización y Funciones aprobado el año 2017, quienes son responsables de la gestión y dirección de la empresa.

La JGA son los accionistas y tienen el más alto rango jerárquico, seguido por los miembros del Directorio, quienes están a cargo de la gestión de la empresa y, finalmente, las gerencias, quienes ejecutan las decisiones del Directorio y están a cargo de la gestión administrativa, operativa y comercial de la empresa.

Cada miembro conformante de los órganos societarios está integrado por personas, quienes cumplen sus funciones en cumplimiento al marco normativo para la prestación de los servicios de saneamiento.

3.4. Participantes:

La Junta General de Accionistas está compuesta por la Municipalidad Provincial de Puno, debidamente representado por su alcalde.

El Directorio está compuesto por tres directores, uno propuesto por las municipalidades provinciales accionistas, otro por el Gobierno Regional de Puno y uno tercero por la Sociedad Civil representada por los colegios profesionales, las universidades licenciadas y la Cámara de Comercio y la Producción de Puno.

Finalmente, existen cuatro gerencias, a saber, la Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia Comercial y Gerencia de Operaciones.

En dicho sentido, los participantes fueron 8 personas: el presidente de la JGA (1), los directores (3) y el gerente general y gerentes de línea (4); quienes tienen a su cargo la implementación del CBGC conforme al mecanismo de evaluación aprobado por el MVCS con la Resolución Ministerial n.º 081-2019-VIVIENDA.

Las personas que son parte de los órganos societarios de Emsapuno S.A. tienen una educación superior completa en áreas de Ingeniería, Derecho, Contabilidad y Economía y cuentan con las cualidades profesionales suficientes para desempeñar sus cargos, conforme a los requisitos de los puestos previstos en la Resolución Ministerial n.º 308-20119-VIVIENDA.

El estudio de este grupo de profesionales al mando del gobierno de la empresa, permitió determinar, en base a la recopilación de datos, observación, análisis de los mismos si existe relación entre la implementación de los estándares del CBGC durante el año 2021 y la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. brindó en el año 2021 a la localidad de Puno.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizaron la entrevista y análisis documental.

Conforme a los teóricos que sustentan nuestra metodología de investigación, la entrevista permitió obtener información directa de las personas que son participantes, a saber, los órganos societarios de Emsapuno S.A. quienes tienen una participación directa y responsabilidad en la calidad del agua que esta prestó durante el año 2021. Se formuló entrevista semiestructurada conforme al anexo correspondiente.

Asimismo, el análisis documental sobre el informe anual de gobierno corporativo 2021, el benchmarking regulatorio de la Sunass para Emsapuno S.A. durante el año 2021 y la encuesta de satisfacción de los usuarios en el mismo periodo permitió conocer a profundidad la realidad de la calidad de los servicios de

agua potable y alcantarillado brindados en el año 2021, esta información es oficial, se encuentra aprobada, publicada y no fue susceptible de manipulación.

Para la entrevista, se manejó la guía de entrevista para cada órgano societario, es decir, para la JGA (accionistas), Directorio (directores) y las Gerencias (gerente general y gerentes de línea) de tipo semiestructurada con 8 preguntas entre preguntas generales, preguntas para ejemplificar y preguntas de contraste según Hernández et. al. (2014), así como de opinión y de conocimientos conforme a Mertens (2010), citado también por Hernández; para cada grupo, en base al conocimiento del buen gobierno corporativo, del CBGC, de la implementación de este código y sus apreciaciones respecto a su vinculación con la calidad de los servicios de saneamiento que prestó Emsapuno S.A. a sus clientes en el año 2021.

El contenido de las preguntas fue validado por expertos quienes realizaron el trabajo de la validación de las preguntas para que permitan alcanzar los objetivos planteados. Los expertos tienen conocimiento en gestión pública y en la dirección y gestión de la propia sociedad, quienes participaron en años pasados, en la implementación de estos instrumentos. En anexo se adjunta la guía de entrevista y la validación de los expertos.

Respecto al análisis documental se utilizó la lista de cotejo, siguiendo a Ñaupas et. al. (2013) para el informe anual de gobierno corporativo 2021 e informe de benchmarking regulatorio 2021 para cotejar los estándares que debían implementarse con los implementados en el año 2021, así como los indicadores que debían cumplirse con los cumplidos en el mismo año y, también, para la encuesta de satisfacción de usuarios del año 2021 se utilizó la ficha de investigación de comentario de esos resultados.

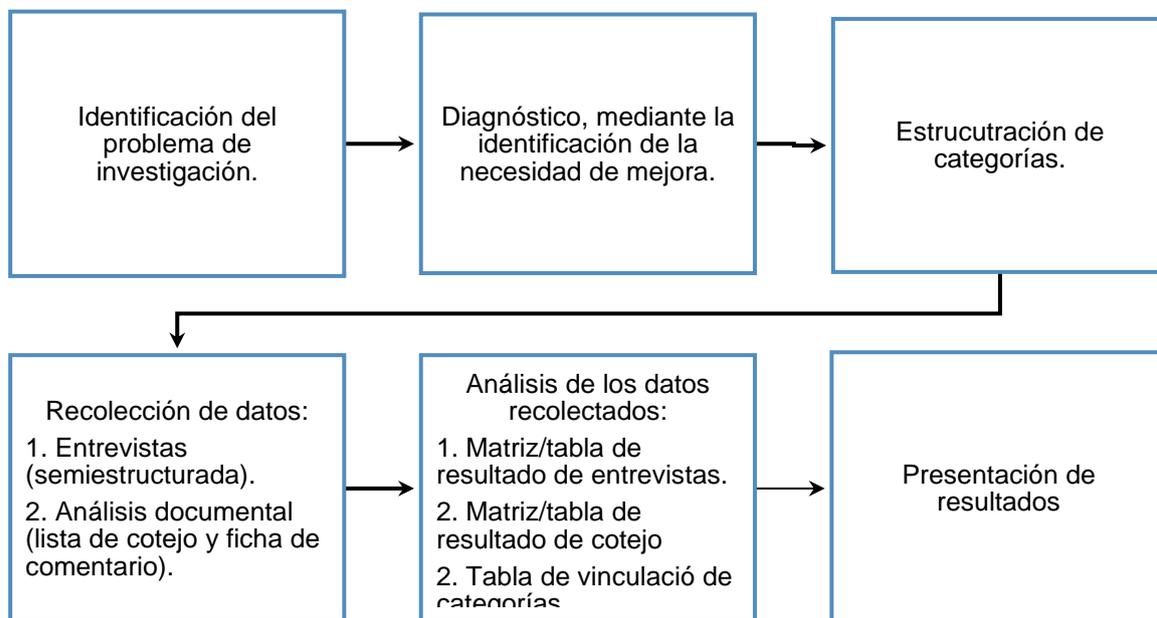
La lista de cotejo y la ficha de comentario de resultados se han elaborado siguiendo a los teóricos que sustentaron nuestra metodología y se encuentran en anexos.

3.6. Procedimiento:

El procedimiento para obtener los resultados fue el siguiente: identificación del problema de investigación, diagnosticarlo (por ejemplo, la necesidad de mejora);

identificación de categorías; recolección de datos, implementar dicho plan y evaluar resultados. Por lo cual, se siguió el procedimiento previsto en el siguiente gráfico:

Gráfico 2 *Procedimiento para obtener los resultados esperados*



Nota: Se formula en base a los teóricos que sustentan la metodología.

En primer lugar, se verificaron los resultados de cumplimiento de los indicadores de gestión de calidad de servicios de saneamiento presentados por la Sunass en el informe del Benchmarking Regulatorio del año 2021 que fue presentado con el Informe n.º 0698-2021-SUNASS-DF-F. Esta data es de acceso público y se obtuvo del portal web institucional oficial de la Sunass, organismo regulador de Emsapuno S.A.

Seguidamente, se revisó la Encuesta de satisfacción al usuario que Emsapuno S.A. realizó respecto de los servicios de que brindó durante el año 2021 presentada con el Informe n.º 052-2022-EMSAPUNO/GC-SCC/EFCAC de fecha 3 de marzo de 2022. Este documento es de público acceso y se recuperó de su publicación en la página web de Emsapuno S.A. y también por escrito que fue remitido por el área correspondiente.

Posteriormente, se practicaron la revisión del informe de implementación del Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. correspondiente al año 2021

aprobado por unanimidad por el Directorio en su sesión ordinaria llevada a cabo el pasado 30 de junio de 2022.

Finalmente, se llevaron a cabo entrevistas a las personas a cargo de los órganos societarios de la empresa conforme a la guía de entrevista validado por expertos en la materia, para obtener sus pensamientos, apreciaciones y pareceres respecto a la implementación de los estándares del CBGC y la calidad de los servicios de saneamiento de la empresa en el año 2021.

3.7. Rigor científico:

El rigor científico, llamado también por otros como validez o confiabilidad, ha sido constatada por expertos en la materia que tienen conocimiento de la propia empresa, su funcionamiento, así como los principales problemas en la calidad de los servicios que Emsapuno S.A. presta, por lo cual, basados en la dependencia, referida a la consistencia y estabilidad de la metodología utilizada, así como de los instrumentos, la presente investigación cuenta con rigor científico mínimo para asegurar su aplicabilidad.

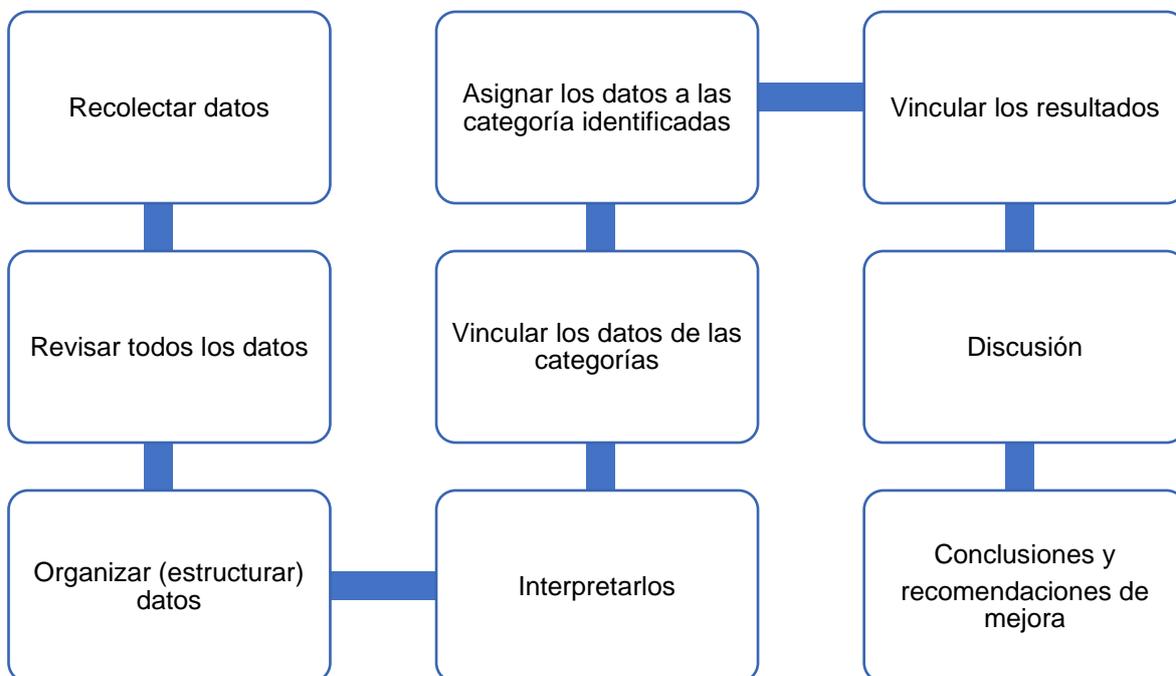
Para el presente caso, se han recibido la validez de tres profesionales en la materia, un contador con grado de doctor y dos ingenieros con grado de maestro que tienen vinculación con el ejercicio profesional en el campo del estudio y experiencia en la dirección y gestión de la empresa.

3.8. Método de análisis de datos:

De los datos obtenidos, no eran estructurados en sí mismos, por lo que se les proporcionó la estructura necesaria, para ello el método utilizado para el examen de la información, siguiendo a Hernández et. al. (2014) fue: explorar los datos, darles una estructura por las categorías identificadas (mediante matrices gráficas o tablas), de acuerdo a los datos obtenidos, presentar vínculos entre las categorías para interpretarlos (mediante matrices gráficas o tablas) y explicarlos en función al problema, vincular los resultados (también mediante matrices gráficas o tablas), discutir los resultados con los antecedentes y teorías planteadas para presentar las conclusiones y recomendaciones de mejora conforme a lo analizado.

Por ello, el método de análisis de la información para obtener las consecuencias, se efectuó conforme al procedimiento señalado en el gráfico presentado a continuación:

Gráfico 3 *Análisis de la información recopilada*



Nota: Se formula en base a los teóricos que sustentan la metodología.

Para la presentación de los resultados de las respuestas a las entrevistas en las subcategorías funciones de la JGA, del Directorio y de los gerentes, se utilizaron las redes semánticas emergentes provenientes de la codificación selectiva de los aspectos más relevantes para las funciones de cada uno de los órganos de la sociedad

3.9. Aspectos éticos:

La investigación se realizó de acuerdo a los lineamientos sugeridos por Concytec, así como a los lineamientos de investigación que han sido aprobados por la Universidad César Vallejo que son de obligatorio cumplimiento en todos los trabajos.

En ese sentido, se respetaron los principios éticos de autonomía, objetividad, beneficencia y no maleficencia:

- Autonomía; en la investigación no existió injerencia de ninguna entidad pública o privada y tampoco de parte de la empresa y tampoco se permitió ningún atisbo de injerencia.
- Objetividad; en el trabajo se actuó con absoluta objetividad, puesto que, pese a que el investigador trabaja en la entidad en donde se realizó el estudio, se presentan los resultados reales y no manipulados para mejorar dichos resultados o encubrir la verdad.
- Beneficencia; la investigación tuvo por única finalidad plantear mejoras a los problemas de investigación que fueron diagnosticados y permitirán beneficiar a los usuarios de Emsapuno S.A. en los servicios de saneamiento que presta
- No maleficencia; con la investigación no se buscó investigar para perjudicar a los órganos societarios de Emsapuno S.A.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Resultados

A fin de presentar los resultados y la discusión, de acuerdo a la realidad problemática expuesta en la investigación, presento los siguientes resultados:

Conforme a la metodología utilizada, respecto a la categoría de calidad de los servicios de saneamiento y a las subcategorías: continuidad, presión, densidad de reclamos, densidad de roturas y densidad de atoros, se efectuó el análisis documental mediante la lista de cotejo del Informe n.º 0698-2021-SUNASS-DF-F sobre la evaluación de indicadores de calidad de servicios de saneamiento presentados por la Sunass para el periodo 2021, por lo que se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Tabla 3 Cotejo de indicadores de gestión de calidad, Sunass 2021.

Indicadores	Esperado 2021	Evaluado 2021	¿Se alcanzó el rango esperado de los indicadores?	
			SI	NO
Continuidad.	De 22 a 24 hrs/día (horas por día).	9.80 hrs/día		X
Presión.	>10 mca (metros columna de agua).	22.94 mca.	X	
Densidad de reclamos.	De 0 a 121 Rcl/1000 conex. (Reclamos por cada mil conexiones).	62 Rcl/1000 conex.	X	
Densidad de roturas.	<0.1 roturas/km (roturas por kilómetro).	0.30 roturas/km.	X	
Densidad de atoros.	<0.1 atoros/km (atoros por kilómetro).	0.27 atoros/km.	X	

Nota: El cotejo se hizo de los datos según el Informe 0698-2021-SUNASS-DF-F.

En lo concerniente a la categoría de calidad de los servicios de saneamiento y a su subcategoría: satisfacción del usuario, se efectuó el análisis de la encuesta

de satisfacción al cliente del 2021, mediante el comentario, presentado por el Área de Comercialización y Atención al Cliente de Emsapuno S.A. con el Informe n.º 052-2022-EMSAPUNO/GC-SCC/EFCAC de fecha 3 de marzo de 2022.

En ese sentido, se puede apreciar que los usuarios de Emsapuno S.A. en el año 2021 no otorgan una valoración buena a los servicios prestados como a la atención de la empresa, lo que evidencia que los usuarios no se han encontrado completamente satisfechos con los servicios prestados en dicho periodo y, sobre todo, con la atención que reciben de parte de Emsapuno S.A. Para mayor detalle, los resultados han sido los siguientes:

Tabla 4 *Ficha de comentario de Encuesta de Satisfacción al Usuario 2021*

Principales preguntas	Resultado esperado, conforme a escala de valoración	Resultado obtenido	¿Se obtuvo el resultado esperado?	
			Si	No
Respecto al servicio recibido.	4 o 5	3.15		X
Respecto a la empresa.	4 o 5	2.8		X

Nota: El comentario se conforme a los datos obtenidos del Informe 052-2022-EMSAPUNO/GC-SCC/EFCAC

De otro lado, sobre la categoría de buen gobierno corporativo y la subcategoría código de buen gobierno corporativo se analizó el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 de Emsapuno S.A. aprobado por el Directorio en su sesión de fecha 30 de junio de 2022, que dio cuenta de la implementación de los pilares y estándares de obligatorio cumplimiento del CBGC de Emsapuno S.A. aprobado mediante Resolución de Directorio n.º 001-2018-EMSAPUNO/PD, mediante el cotejo de la información, teniéndose los siguientes resultados:

Tabla 5 Cotejo de implementación de indicadores del CBGC

Pilar	Órgano competente para implementar	Estándares de obligatorio cumplimiento	Estándares cumplidos al 2021	¿Se lograron implementar los estándares obligatorios?	
				Si	No
I: Derechos de propiedad.	Junta General de Accionistas.	13	3		X
II: Directorio.	Directorio.	12	6		X
III: Gestión.	Gerencias.	9	2		X
IV: Cumplimiento y gestión de riesgos.	Directorio y Gerencias.	7	3		X
V: Ética y conflicto de interés.	Directorio.	4	2		X
VI: Transparencia y comunicación.	Gerencias.	6	2		X

Nota: El cotejo se hizo en base al Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021

Finalmente, sobre la categoría de buen gobierno corporativo y las subcategorías: funciones de la JGA, funciones del Directorio y funciones de los gerentes se practicó la entrevista semiestructurada a las personas que actualmente vienen ocupando los cargos de los órganos societarios, esto es: presidente de la JGA, presidente del Directorio, director del Gobierno Regional, director de la Sociedad Civil, gerente general, gerente de Administración y Finanzas, gerente de Operaciones y gerente Comercial en total de 8 personas que se practicaron entre el 18 y el 27 de julio del año 2022. Obteniéndose respuestas a cada pregunta.

Cabe señalar que las preguntas fueron formuladas con a efectos de conseguir información relacionada a las categorías de estudio a fin de su vinculación con los objetivos planteados. Para lo cual, se obtuvo la siguiente codificación de los aspectos más relevantes de las subcategorías funciones de la JGA, Directorio y gerentes respecto a las preguntas previamente establecidas en la entrevista:

Tabla 6 Codificación selectiva de aspectos relevantes

Categorías	Subcategorías	Aspectos más relevantes
Categoría 1: Buen Gobierno Corporativo	Funciones de la JGA.	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de CBGC. • Obligatoriedad de implementación. • Pilares. • Estándares. • Importancia de implementación de CBGC. • Acuerdo de gobernabilidad. • Conocimiento de funciones. • Incidencia en calidad de servicios. • Capacitación,
	Funciones del Directorio	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de CBGC. • Obligatoriedad de implementación. • Pilares. • Estándares. • Importancia de implementación de CBGC. • Políticas. • Conocimiento de funciones. • Incidencia en calidad de servicios. • Capacitación.
	Funciones de los Gerentes	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de CBGC. • Obligatoriedad de implementación. • Pilares. • Estándares. • Importancia de implementación de CBGC. • Roles de los gerentes. • Conocimiento de funciones. • Incidencia en calidad de servicios. • Capacitación.

Nota: Obtenido de las preguntas y respuestas de los órganos societarios de la empresa.

Con lo cual, se pudo lograr que la obtención de los resultados esperados sea más ágil y entendible. Con lo cual, se pudo revisar las respuestas a las entrevistas, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 7 *Respuestas a entrevista del presidente de la JGA*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones de la JGA.
Entrevistado	Martín Ticona Maquera.
Cargo	Presidente de la Junta General de Accionistas durante el periodo 2021.
Respuestas a las preguntas:	
1	<i>Si.</i>
2	<i>No.</i>
3	<i>Conozco que es necesaria la implementación del acuerdo de gobernabilidad.</i>
4	<i>Considero que sí.</i>
5	<i>Si.</i>
6	<i>Aprobar los estados financieros, así como designar a los directos de los accionistas.</i>
7	<i>No completamente. Sobre todo las funciones del Directorio y de las gerencias.</i>
8	<i>Si, porque los accionistas no poseemos el conocimiento cabal sobre esta importante herramienta para mejorar los servicios.</i>

Tabla 8 *Respuestas a entrevista del presidente del Directorio*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
-----------	-----------------------------------

Subcategoría	Funciones del Directorio.
Entrevistado	Rogelio Olegario Florez Franco.
Cargo	Presidente del Directorio durante el periodo 2021.
Respuestas a las preguntas:	
9	<i>La empresa si cuenta, y su cumplimiento es parte de la política para mejorar la calidad del servicio y la imagen.</i>
10	<i>Si, tiene esa obligación para implementar medidas correctivas si son necesarias o fortalecer las que están bien.</i>
11	<i>Si, conozco están en el Pilar II y son los estándares del 14 al 25.</i>
12	<i>Si, porque permite cumplir con las normas internas y externas, por otro lado el conocimiento de las funciones y responsabilidades de los principales órganos de gobierno para su cumplimiento y esto mejora la imagen de la Empresa</i>
13	<i>Si son importantes porque permiten cumplir con los objetivos de política de la Empresa como son los sociales, económicos y ambientales pensando en la salud de la población.</i>
	<i>Las establecidas en el Art. 48 del Estatuto social, principales son</i>
14	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Acciones contempladas en el Código de Buen Gobierno Corporativo y evaluar su cumplimiento</i> ● <i>Respeto a las normas internas y externas</i> ● <i>Involucrar con los grupos de interés relevantes</i> ● <i>Delimita las funciones y responsabilidades y</i> ● <i>Las demás contempladas en el estatuto social</i>
15	<i>Si, porque permite cumplir con las normas internas y externas, la política corporativa de la empresa es de obligatorio cumplimiento, además de fijar las obligaciones y responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno de la empresa.</i>
16	<i>Si es necesario, el objetivo de toda EPS, es tener la aceptación de la calidad del servicio que se brinda.</i>

Tabla 9 Respuestas a entrevista del director del Gobierno Regional

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones del Directorio.
Entrevistado	Juan Walter Tudela Mamani.
Cargo	Director representante del Gobierno Regional.
Respuestas a las preguntas	
9	<i>Si existe un código de buen gobierno corporativo que se viene implementando gradualmente en la EPS MESAPUNO.</i>
10	<i>Si tengo conocimiento de la aprobación anual del código de buen gobierno corporativo.</i>
11	<i>Claro que sí, el pilar II corresponde al directorio y los estándares del 14 al 25 son los que corresponden al directorio.</i>
12	<i>Definitivamente resulta fundamental implementar el código de buen gobierno corporativo en la empresa debido a que es un instrumento de gestión que permite el buen gobierno corporativo para una gestión eficiente y eficaz.</i>
13	<i>Si considero importante para mejorar la calidad de los servicios debido a que este instrumento permite llevar a delante un proceso de mejora continua.</i>
14	<i>Una de las funciones primordiales es aprobar y monitorear la estrategia de gestión corporativa (gestión empresarial), así mismo aprobar el plan de acción, supervisar el cumplimiento de las políticas de gestión.</i>
15	<i>Definitivamente si tiene incidencia debido a que el directorio supervisa constantemente que los servicios de saneamiento sean brindados con eficiencia y eficacia.</i>
16	<i>Definitivamente es necesario el fortalecimiento de capacidades en este tema y considero que los nuevos miembros de directorio deben tener una capacitación sobre esta temática.</i>

Tabla 10 *Respuestas a entrevista del director de la Sociedad Civil*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones del Directorio.
Entrevistado	Julio César Choque Vargas.
Cargo	Director representante de la Sociedad Civil.
Respuestas a las preguntas:	
9	<i>Si. La empresa aprobó su Código de Buen Gobierno Corporativo el año 2018 y es de obligatorio cumplimiento.</i>
10	<i>Si. Desde el año 2021 que me encuentro en el Directorio hemos aprobado el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo de los años 2019 y 2020 y el último año, el pasado 30 de junio, hemos aprobado el Informe que ha sido sustentado por el equipo de buen gobierno corporativo de la empresa debidamente conformada con resolución de gerencia.</i>
11	<i>Si conozco, son los estándares que se encuentran del 14 al 25 en el Pilar II del Código de Buen Gobierno Corporativo.</i>
12	<i>Por su puesto. Los estándares del código son acciones que mejoran el funcionamiento de los órganos de dirección y gestión de la empresa, dando como resultado una mejor calidad de los servicios de saneamiento.</i>
13	<i>Pienso que sí. Las políticas son directrices que permitirán adoptar acciones concretas por el Directorio, así como por la Gerencia General y las Gerencias de Línea para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de agua y desagüe en el ámbito de responsabilidad de la empresa.</i>

14 *Por su puesto, el Directorio debe trazar las principales políticas de gestión de la empresa con la finalidad de mejorar sus servicios. Además, es responsable de la implementación del Gobierno Corporativo, aprobación del Presupuesto Institucional y otros.*

15 *Si bien, el Directorio no se avoca de forma directa a la prestación de los servicios como lo hacen las áreas operativas. No obstante, las decisiones que adopta respecto al direccionamiento estratégico de la empresa, si tienen que ver con la calidad de los servicios.*

16 *Desde luego. Sobre todo para los miembros del Directorio y para los órganos ejecutivos principales de la empresa, entre los cuales se encuentran las principales gerencias de la empresa.*

Tabla 11 *Respuestas a entrevista del gerente general*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones de los gerentes.
Entrevistado	Luis Aguilar Coaquira.
Cargo	Gerente General:

Respuestas a las preguntas:

17 *Si conozco que EMSAPUNO cuenta con un Código de Buen Gobierno corporativo que fue aprobado el año 2018 y que es de obligatorio cumplimiento para los accionistas, directores y principales gerentes de la empresa.*

18 *Si sé que EMSAPUNO tiene la obligación anual de aprobar este informe hasta el 30 de junio que es elaborado por el equipo especial designado mediante resolución de gerencia.*

-
- 19** *De la revisión del Código de Buen Gobierno Corporativo, los estándares referidos a la Gerencia se encuentran en el Pilar III sobre Gestión.*
-
- 20** *Así es. Juntamente con el ISO 9001 y con el Sistema de Control Interno, considero que el buen gobierno corporativo ayudará a la mejora de la calidad de prestación de los servicios de saneamiento, especialmente en la relación que tienen los accionistas con los directores y estos, a su vez, con los demás gerentes.*
-
- 21** *Si. Los gerentes son los que llevan a cabo la ejecución de las decisiones del directorio y tienen responsabilidad técnica en el cumplimiento de las actividades que permitirán mejorar los indicadores de gestión evaluados todos los años por la SUNASS y OTASS.*
-
- 22** *La Gerencia General tiene diversas funciones que se encuentran en el Estatuto Social de la empresa, también en el Reglamento de Organización y Funciones y otros documentos de gestión. Sobre la Gerencia General, el último año hemos trazado como meta implementar las acciones para mejorar la calidad de los servicios que prestamos a nuestros usuarios mediante la atención a los indicadores en los que se tiene menor desempeño.*
-
- 23** *Claro que si. Sobre todo las funciones de la Gerencia Operacional, así como de la Gerencia Comercial, gerencias que tiene a su cargo la dotación de los servicios de agua potable y alcantarillado en beneficio de la población usuaria de la ciudad de Puno.*
-
- 24** *Por su puesto. Por esa razón, se ha solicitado a el OTASS y a la SUNASS que lleven a cabo capacitaciones no solamente referidas al gobierno corporativo, sino también a temas como gestión operacional, gestión comercial, clima organizacional y otros que son necesarios para mejorar los servicios que se prestan a la población de Puno.*
-

Tabla 12 *Respuestas a entrevista del gerente de Administración y Finanzas*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones de los gerentes.
Entrevistado	Ángel Santa Cruz Guzmán Aguilar.
Cargo	Gerente de Administración y Finanzas.
Respuestas a las preguntas:	
17	<i>Si. Tengo entendido que la empresa aprobó dicho Código.</i>
18	<i>Si. El presente año se aprobó dicho informe en fecha 30 de junio.</i>
19	<i>Si. Se encuentran en el Pilar III y son estándares sobre la gestión de la empresa</i>
20	<i>Si. Porque estos estándares permiten autonomía en la decisión de los gerentes sobre los alcaldes de las municipalidades que son accionistas.</i>
21	<i>Si, porque los gerentes tienen la responsabilidad de implementar las acciones operativas que son importantes para los servicios de saneamiento que hace la empresa.</i>
22	<i>Si. Los gerentes tienen rol fundamental para el funcionamiento de los servicios de saneamiento</i>
23	<i>Si, mayoritariamente. También los directores y accionistas.</i>
24	<i>Por su puesto, porque la implementación es muy importante para mejorar la autonomía.</i>

Tabla 13 *Respuestas a entrevista del gerente de Operaciones*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones de los gerentes.
Entrevistado	José Aristides Montesinos Carcausto.
Cargo	Gerente de Operaciones.
Respuestas a las preguntas:	
17	<i>Si tengo conocimiento que la empresa cuenta con el Código de Buen Gobierno Corporativo. Y que esta en diferentes aspectos como objetivos: sociales, económicos y ambientales, alineados al marco normativo externo e interno a la empresa.</i>
18	<i>Si tengo conocimiento que se debe de informar sobre el cumplimiento de buenas prácticas para evaluar la gestión de la empresa.</i>
19	<i>Al respecto tengo conocimiento de que son 9 estándares que se encuentran en el tercer pilar (gestión), de los cuales en el primer estándar indica que las gerencias en línea y de apoyo cuentan con suficiente autonomía respecto del Directorio u otras instancias con la intención de ser eficientes y eficaces. También puedo mencionar que otro estándar es sobre el trato justo y de forma igual a los usuarios frente a cualquier reclamo u atención que requieran, siendo u compromiso con los usuarios.</i>
20	<i>En mi opinión es necesario contar con estos documentos de gestión en los cuales se define y enmarca las responsabilidades y funciones de parte de la empresa frente a usuarios, medio ambiente y sociedad.</i>
21	<i>Si es de suma importancia ya que son parte de la gestión de la empresa y esta pueda alcanzar sus objetivos y dar un buen servicio a la población.</i>

-
- Puedo mencionar que son las de garantizar a través de las respectivas sub gerencias y personal a cargo la producción, abastecimiento y distribución de agua a la población además de garantizar la recolección y tratamiento adecuado de aguas*
- 22** *residuales, teniendo en cuenta las consideraciones ambientales correspondientes. Realizar un trato adecuado a los usuarios frente a sus necesidades. Implementar y proponer soluciones frente a problemas en los sistemas de saneamiento de la empresa.*
-
- 23** *Definitivamente sí, porque a través de la toma de decisiones y gestión que realizan los gerentes se mejora la calidad en los servicios, así como si estas son contrarias incidirán negativamente.*
-
- 24** *Es necesario tener constantemente un fortalecimiento de capacidades, de forma que en todo el desempeño de funciones y responsabilidades no se pierda la orientación de los objetivos que tiene la empresa.*
-

Tabla 14 *Respuestas a entrevista del gerente Comercial*

Categoría	Buen Gobierno Corporativo.
Subcategoría	Funciones de los gerentes.
Entrevistado	Teófano Domingo Catacora Velásquez.
Cargo	Gerente Comercial.
Respuestas a las preguntas:	
17	<i>Si, por supuesto.</i>
18	<i>Si, por supuesto.</i>
19	<i>Por supuesto que sí.</i>

- *Transparencia de la gestión de la empresa.*

20 - *Procesos transparentes de contratación de personal independientes de los ciclos políticos.*

- *Compromiso de la Junta General de Accionistas sobre la Autonomía de la Gestión de EMSAPUNO S.A.*

21 *Por supuesto que sí, Es el estamento ejecutor de las actividades empresariales de EMSAPUNO S.A. y por ende responsable de la marcha de la empresa.*

Sí,

- *Planificar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los procesos de la Gerencia Comercial de la Empresa.*

- *Planificar, dirigir y controlar el desarrollo de las acciones de formulación, aplicación y evaluación de políticas, normas,*

22 *planes y programas de los procesos comerciales.*

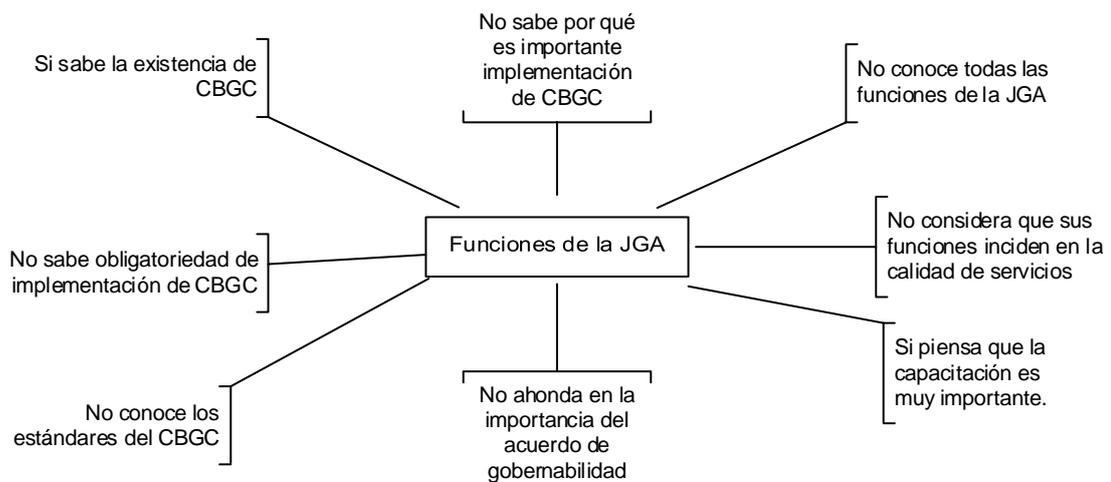
- *Proponer procedimientos y criterios técnicos para el desarrollo de los procesos y actividades bajo su competencia, así como, elaborar directivas para la implantación de los lineamientos de política, estrategias, planes y programas referidos al sistema comercial.*

23 *Por supuesto que sí, Todas las actividades que se desarrollan en la Gerencia Comercial inciden directamente en la calidad de los servicios, por ejemplo: Atención al Cliente, Facturación de Recibos y Catastro de Clientes entre otros.*

24 *Si, Es necesario el refrescamiento de los Estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo y su grado de implementación en la empresa.*

Como se pudo apreciar, en relación a las subcategorías de estudio: funciones de la JGA, funciones del Directorio y funciones de los gerentes, se pudo evidenciar, de las entrevistas, que los órganos societarios tienen conocimiento acerca de la implementación del Código, en algunos casos, se evidenció cierto grado de desconocimiento, conforme a las siguientes redes semánticas para cada subcategoría.

Gráfico 4 Red semántica: funciones de la JGA



Nota: Elaboración sobre la base de las respuestas a la entrevista.

Gráfico 5 Red semántica: funciones del Directorio

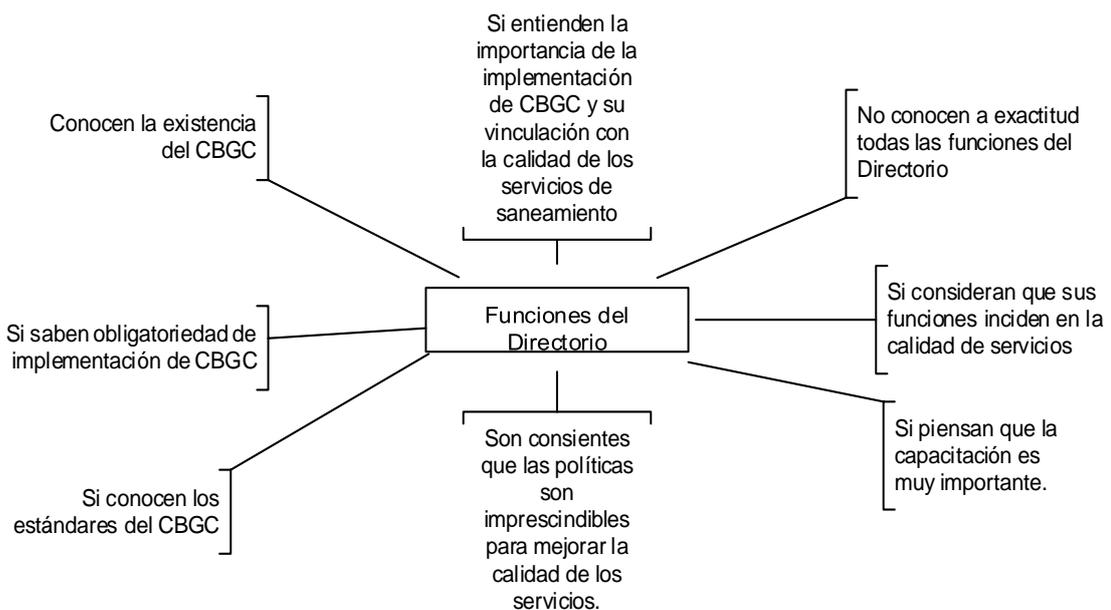
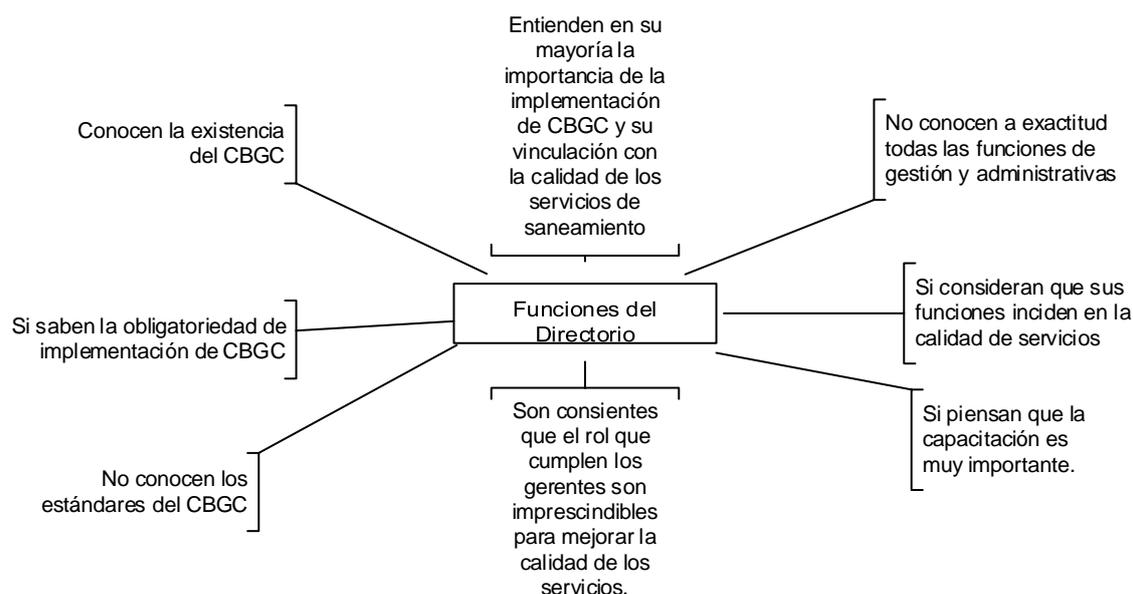


Gráfico 6 Red semántica: funciones de los gerentes



Las respuestas muestran que los accionistas, directores y gerentes tienen un conocimiento básico del CBGC, de su implementación, así como de los beneficios de su implementación. Asimismo, se ha podido apreciar que todos los miembros de los órganos societarios concuerdan que lo que se requiere de manera primordial es el fortalecimiento de capacidades mediante las capacitaciones respectivas. Finalmente, se pudo obtener la siguiente vinculación de los resultados:

Tabla 15 Vinculación de los resultados de los datos obtenidos por categoría

Categorías	Subcategorías	Resultados
Categoría 1: Buen Gobierno Corporativo	Código de Buen Gobierno Corporativo	No se implementaron todos los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo, pues solamente se implementaron 18 de 51 estándares. Por lo cual, el resultado es negativo, es decir de incumplimiento.
	Funciones de la JGA.	Las personas que ocupan los cargos de órganos societarios de JGA, Directorio y gerentes, conocen superficialmente el Código de Buen Gobierno Corporativo, dado que no mostraron un conocimiento y conciencia de la importancia de este instrumento. Por lo cual, se tiene que las funciones que cumplen los órganos societarios no se vinculan de forma apropiada con las normas de gobierno corporativo.
	Funciones del Directorio	
	Funciones de los Gerentes	
Categoría 2: Calidad de Servicios de Saneamiento	Continuidad	Los indicadores de calidad de los servicios conforme al Benchmarking Regulatorio de la Sunass en el año 2021 muestran que Emsapuno S.A. presta un servicio en condiciones de calidad, salvo en la continuidad que
	Presión	
	Densidad de reclamos	

Densidad de roturas	debería ser mayor a 22 horas al día. Sin embargo, Emsapuno S.A. solamente presta el servicio por 9.80 horas al día, lo que repercute significativamente en la valoración positiva de los usuarios, por cuanto ellos tienen la expectativa que el servicio (distribución de agua potable) debe brindarse las 24 horas al día.
Densidad de atoros	
Satisfacción del usuario	Los usuarios tienen una percepción mala de los servicios que presta Emsapuno S.A. en el año 2021, por cuanto el promedio de valoración es de 2.9, que corresponde a malo, sobre todo a la atención que reciben de parte de la empresa.

Nota: Los resultados han sido obtenidos después de la aplicación del análisis.

Con lo cual, de la vinculación o contrastación de los resultados, podemos señalar que existe una mala percepción de la satisfacción de los clientes a los servicios brindados por Emsapuno S.A., así como una muy baja continuidad de horas/día de servicio de agua potable en comparación al promedio establecido por Sunass. Asimismo, se ha podido conocer que no se implementó el CBGC en la totalidad de sus indicadores, así como la información que los órganos societarios de Emsapuno S.A. no tienen el conocimiento suficiente del buen gobierno corporativo y la importancia de su implementación para mejorar las condiciones en la que se abastece el servicio.

Discusión

Habiendo expuesto los resultados, se corroboró, con los antecedentes nacionales e internacionales citados en el Capítulo II sobre marco teórico, así como con las teorías allí señaladas y se tiene lo siguiente:

Los autores Vargas & San Juan (2020), así como Acco et. al. (2018), concluyeron que el cumplimiento de los pilares del buen gobierno corporativo tiene relación en la generación de valor de las empresas, este resultado ha sido corroborado en la presente investigación, dado que existe una relación entre la implementación del buen gobierno corporativo y el valor público de Emsapuno S.A. conforme a la satisfacción de los usuarios.

En el caso del autor Chambi (2017), quien concluyó que el gobierno corporativo en las medianas empresas no se maneja de forma responsable, sino solamente por el cumplimiento del marco regulatorio empresarial, ha sido

corroborado en la investigación, dado que los órganos de gobierno tienen un conocimiento superficial del buen gobierno corporativo.

Sobre la investigación de Fiallos (2019) quien evidenció que existen esfuerzos para la implementación de un gobierno corporativo para que sea un aporte en la mejora a la gestión técnica administrativa y financiera de las mismas, en el presente trabajo se ha podido corroborar que los órganos de gobierno tienen la misma percepción y resaltan su implementación.

En relación a los autores Kaihatu (2006) y Arniati et. al. (2019), se ha corroborado dichos resultados, puesto que los resultados de la satisfacción de los usuarios no es la esperada, lo que demuestra que la implementación del gobierno corporativo tiene relación con la calidad de los servicios.

Asimismo, sobre la conclusión del autor Bandiyono (2019), referente a que la implementación del buen gobierno corporativo tiene un efecto positivo y significativo en el valor de la empresa, se ha corroborado el resultado, puesto que los usuarios no se encuentran plenamente satisfechos, lo que no ocurriría si se implementaría completamente el buen gobierno corporativo.

Para la categoría de atención al usuario, se puede corroborar que los autores Reyes & Veliz (2021), Campos & Lazo (2019) y Tomalá (2020) tenían razón, en vista que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente.

En investigaciones internacionales, los autores Hossain et. al. (2021) también tuvieron razón, puesto que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Respecto a las teorías y, principalmente, dispositivos regulatorios que señalan la obligatoriedad del cumplimiento en la implementación del gobierno corporativo, asimismo, en la calidad de los servicios que Emsapuno S.A. debe prestar a su población usuaria, se ha podido advertir que, de cumplirse dichas exigencias legales, los indicadores de Emsapuno S.A., así como la satisfacción de sus usuarios, podría mejorar, como es el caso de las otras empresas nacionales e internacionales que optaron por el cumplimiento de este instrumento, cuyos resultados han sido expuestos en el presente trabajo.

V. CONCLUSIONES:

PRIMERO:

Si existe una relación entre la implementación del buen gobierno corporativo y la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. brindó a la localidad de Puno en el año 2021. Dicha relación es la siguiente: A menor implementación de los estándares, menor calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. prestó en el año 2021.

SEGUNDO:

Si existe relación entre la implementación del buen gobierno corporativo y el cumplimiento de los indicadores de calidad de Emsapuno S.A. para la localidad de Puno fiscalizados por la Sunass en el año 2021. La relación es la siguiente: A menor porcentaje de implementación de los estándares, menor cumplimiento de indicadores de calidad de servicios de Emsapuno S.A. para la localidad de Puno, según la fiscalización hecha por la Sunass en el año 2021, principalmente, en la continuidad de horas de agua potable al día, que es el indicador más visible, con un total de 9.86 horas/día solamente.

TERCERO:

Si existe relación entre la implementación del buen gobierno corporativo y la satisfacción de usuarios de la localidad de Puno de Emsapuno S.A. en el año 2021. La relación es como sigue: A menor porcentaje de implementación de los estándares, menor satisfacción de los usuarios de la localidad de Puno de Emsapuno S.A. en el año 2021 basados en la mala valoración de los usuarios en la encuesta de satisfacción del año 2021.

CUARTO:

Con lo cual, concluimos que el problema de investigación planteado ha sido respondido en la presente investigación, lo que permitirá formular las recomendaciones y sugerencias que resulten necesarias para mejorar el porcentaje de implementación del citado código de Emsapuno S.A. para los próximos años, lo que concuerda con el tipo de diseño de investigación-acción.

QUINTO:

De la revisión del informe de Benchmarking Regulatorio de la Sunass para el año 2021, se ha podido evidenciar que otros indicadores de gestión distintos a la

calidad de servicios tienen resultados desfavorables que evidencian una mala gestión de la empresa que también pueden ser objeto de mejora.

VI. RECOMENDACIONES:

PRIMERO:

Conforme al consentimiento otorgado por la empresa Emsapuno S.A., donde se realizó la investigación, se harán entrega de los resultados, así como de sus conclusiones, recomendado que los órganos de gobierno planteen la adopción de las acciones que sean necesarias para mejorar la implementación del referido código.

SEGUNDO:

Asimismo, se recomendará que los órganos de dirección (Directorio) y de gestión (Gerencias) de Emsapuno S.A. adopten las acciones estratégicas para mejorar la continuidad de horas de agua potable, así como de la satisfacción al usuario.

TERCERO:

Si bien, los indicadores de gestión no solamente son los referidos a calidad de servicios, en el análisis de datos se resaltaron los resultados deficientes de otros indicadores de gestión, por lo que resulta necesario también recomendar que se preste especial atención al mejoramiento de esos indicadores de gestión.

CUARTO:

Por ello, resulta necesario efectuar una nueva investigación relacionada a todos los indicadores de gestión y no solamente a la calidad de servicios, con lo cual, podrían generarse nuevas categorías de investigación para el futuro. Esta recomendación se dirige a los órganos de dirección y gestión de Emsapuno S.A.

REFERENCIAS:

- A. Ibarguen, A. Oneto y J. Gómez-Zorrilla. (2021). *Lineamientos para el buen gobierno corporativo de las empresas del Estado. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva*. Caracas CAF. En: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1740>
- Acco Gavilán, L., Arrieta Vale, R., García Obregoso, R. y Araujo Borjas, J. (2018). *Impacto de las buenas prácticas de gobierno corporativo en la creación de valor de las bolsas de valores de Lima y países de latinoamérica* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13181>
- APA (22 de julio de 2022) *Normas APA – 7ma (séptima) edición*. Recuperado de: <https://normas-apa.org/>
- Baltazar Córdova, R. (2021). *Política pública y calidad de servicio a los usuarios de agua potable y alcantarillado, Ayacucho 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80855>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2010). *El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento*. Colombia: BID. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-gobierno-corporativo-en-empresas-de-agua-y-saneamiento.pdf>
- Bandiyono, A. (2019). *The Effect of Good Corporate Governance and Political Connection on value firm. Jurnal Akuntansi*. Jurnal Akuntansi. En: <http://www.ecojoin.org/index.php/EJA/article/view/599>
- Campos Freire, L., & Lazo Vento, C. (2019). *La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018*. Visionario Digital. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/395>
- Chambi Medina, E. (2017). *Gobierno corporativo y su influencia en la toma de decisiones en las medianas Empresas de Arequipa: Caso de estudio Clientes Financiera Credinka 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional

- de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5016>
- Concejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Repositorio CONCYTEC. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2187>
- Coral, O. (2021). *Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021*. Chimbote, Perú [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73326>
- Cruz Zúñiga, N., & Centeno Mora, E. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica*. Cartago, Costa Rica. SciELO: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-38962020000100095
- Decreto Supremo 005-2020-VIVIENDA. Por la cual se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley Maco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 26 de abril de 2020.
- Decreto Supremo 016-2021-VIVIENDA. Por la cual se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley Maco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento. 28 de agosto de 2021.
- Del Castillo, K. (2021). *Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66788>
- Díaz Fernández, J. (2021). *Capacitación en gestión y calidad de la prestación de servicios de saneamiento básico en Cachilgón, distrito San Juan – Cajamarca, 2017-2019*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75643>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Revista CORE, 4. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Fanzo Niquen, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque -*

- Chiclayo. Chiclayo [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53937>
- Fiallos Ortega, W. (2019). *Análisis de la implementación del Gobierno Corporativo en la gestión y administración de las empresas públicas de la función ejecutiva en desde el 2015 al 2017*. [Tesis de Maestría. Escuela Politécnica Nacional]. Obtenido de: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21328>
- Gutiérrez López, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. Obtenido de <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/2500>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e informática (2020), Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (Enapres). Recuperado de <http://proyecto.inei.gob.pe/enapres/ppr/>
- Instituto Nacional de Estadística e informática (2020). *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*. INEI. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio_2020.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e informática (2022). *Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (Enapres) 2021*. INEI, Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales. Lima: INEI. Recuperado de <http://proyecto.inei.gob.pe/enapres/ppr/>
- Jorge Santillan, R. (2021), *Calidad del servicio público en el distrito de nuevo progreso, región San Martín 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco]. De <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2827>
- Kaihatu, T. S. (2006). *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Obtenido de <https://ojs.petra.ac.id/ojsnew/index.php/man/article/view/16505>
- Maldonado Pinto, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Colombia: DGP Editores SAS.

- Marín Gallego, J. (2018). *Investigar en educación y pedagogía*. Magisterio Editorial, Investigar.
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2021). *Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026*. Lima: Diario Oficial El Peruano. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/informes-publicaciones/2586305-plan-nacional-de-saneamiento-2022-2026>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2021). *Plan Nacional de Saneamiento*. Lima. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/informes-publicaciones/2586305-plan-nacional-de-saneamiento-2022-2026>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (24 de diciembre de 2021). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/informes-publicaciones/2586305-plan-nacional-de-saneamiento-2022-2026>
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. Revisiones temáticas. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Ñaupas Paitan, H. Mejía Mejía, E., novoa Ramirez, E. y Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la Investigación* (4ta. ed.). Ediciones de la U.
- Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. ONU, Secretaría General. Recuperado de <https://www.un.org/es/global-issues/water>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Informe mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2021 - EL VALOR DEL AGUA*. Unesco. París. Recuperado de <https://www.unesco.org/reports/wwdr/2021/es/download-report>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20*. Paris: Éditions OCDE. Recuperado de: <https://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/37191543.pdf>
- Pérez Ordóñez, C. y Manosalvas Vaca, C. (2018). *La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio*. Ambato

- [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32644>
- Puican Rodríguez, V. (2020). *'Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén*. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Reyes-Zavala, L., & Veliz-Valencia, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. Polo del Conocimiento. Obtenido de https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586#google_vignette
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Rojas Burgos, L. (2015). *Gobierno Corporativo en las empresas de propiedad del Estado*. [Tesis de Maestría, Colegio de Estudios Superiores de Administración]. Obtenido de:
<https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/831>
- S. Worokinasih & M. Lufti. (2020). The Mediating Role of Corporate Social Responsibility (CSR) Disclosure on Good Corporate Governance (GCG) and Firm Value. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*. Obtenido de <https://ro.uow.edu.au/aabfj/vol14/iss1/9/>
- Salgado Lévano, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *SciELO Perú*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272007000100009&script=sci_arttext&tlng=en
- Sanabrá Martínez, R. (2020). *Características del Gobierno Corporativo en el sector público de acueducto y alcantarillado y su relación con los resultados* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Obtenido de:
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78093>
- SMV. (8 de junio de 2022). *Gobierno corporativo*. Obtenido de https://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo?data=4BF937842B3A0A085D942F2E13337DDFBC24C632B6F12BACB5B8E999596EC99368B9819C22
- Sugiyanto, A. (2018). Good Corporate Governance, Conservatism Accounting, Real Earnings Management, and Information Asymmetry on Share Return. *Jurnal*

- Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi. Obtenido de <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jiafe/article/view/1073/914>
- Sunass, S. (2021). *Informe 0698-2021-SUNASS-DF-F - Benchmarking Regulatorio 2021*. Sunass, Dirección de Fiscalización. Lima: Sunass. Recuperado de <https://www.sunass.gob.pe/sunass-te-informa/publicaciones/benchmarking-de-empresas-prestadoras/>
- T. Arniati, D. Aruning Puspita, A. Amin & K. Pirzada. (2019). *The implementation of Good Corporate Governance Model and Auditor Independence in Earnings Quality improvement*. Entrepreneurship and Sustainability Issues. Obtenido: <https://pdfs.semanticscholar.org/a487/2e310e4d499922422d7c5080deaa000ecec.pdf>
- Tomalá, J. (2020). *Calidad del servicio de la EMPRESA AGUAPEN E.P, cantón salinas, provincia de santa elena, año 2019* [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Obtenido de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/5446>
- U. Hossain, H. Halbusi, R. Thurasamy, R. Lim, M. Aljaberi, N. Hasan & M. Hamid. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698921002873>
- Urbano Gómez, P. (2016). *Análisis de datos cualitativos*. Fedumar, Pedagogía y Educación Obtenido de <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/fedumar/article/view/1122/1064>
- Vargas Gutiérrez, Y. y V. Juan Mitac. *Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas del gobierno corporativo y sus efectos en la rentabilidad de las empresas de servicio eléctrico del Perú* [Tesis de Maestría, Universidad Esan]. Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe:
https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2186](https://repositorio.esan.edu.pe:https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/2186)

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Categorización

TÍTULO: IMPLEMENTACIÓN DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y CALIDAD DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE EMSAPUNO S.A., 2021.

AUTOR: YELTSIN GEORGE HUARSAYA CHAMBI.

Pregunta general de investigación	Objetivo general de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos de investigación	Categorías	Subcategorías	Fuentes	Técnicas	Instrumentos
¿De qué manera la implementación del buen gobierno corporativo se relaciona con la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. brindó a la localidad de Puno en el año 2021?	Determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo y la calidad de los servicios de saneamiento que Emsapuno S.A. brindó a la localidad de Puno en el año 2021.	PI 1: ¿De qué manera la implementación del buen gobierno corporativo se relaciona con el cumplimiento de los indicadores de gestión de Emsapuno S.A. para la localidad de Puno fiscalizados por la Sunass en el año 2021?	OI 1: Determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo y el cumplimiento de los indicadores de gestión de Emsapuno S.A. para la localidad de Puno fiscalizados por la Sunass en el año 2021.	Categoría 1: Buen Gobierno Corporativo	Código de Buen Gobierno Corporativo	Informe anual de gobierno corporativo	Análisis documental	Ficha de análisis documental
		PI 2: ¿De qué manera la implementación del buen gobierno corporativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la localidad de Puno de Emsapuno S.A. en el año 2021?	OI 2: Determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo y la satisfacción de los usuarios de la localidad de Puno de Emsapuno S.A. en el año 2021.		Funciones de la JGA.	JGA	Entrevista	Guía de entrevista 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.
Funciones del Directorio	Directorio				9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.			
					Funciones de los Gerentes	Gerentes		17, 19, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.
				Categoría 2: Calidad de Servicios de Saneamiento	Continuidad	Benchmarking Regulatorio Sunass 2021	Análisis documental	Ficha de análisis documental
					Presión			
					Densidad de reclamos			
					Densidad de roturas			
					Densidad de atoros			
				Satisfacción del usuario	Encuestas de satisfacción 2021			

Anexo 2 Documentos de recolección de datos

Anexo 2.1 Guía de entrevista

Implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de saneamiento de Emsapuno S.A., 2021.

Entrevistador : Yeltsin George Huarsaya Chambi
Entrevistado : _____
Cargo : Presidente de la Junta General de Accionistas.
Fecha : _____
Hora de inicio : _____
Hora de finalización : _____
Lugar de entrevista : _____

Indicaciones: El presente instrumento forma parte de una investigación cualitativa para determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo en Emsapuno S.A. y la calidad de los servicios de saneamiento durante el año 2021, se le ruega de contestar de forma objetiva. Recuerde que en el documento no existe respuestas correctas e incorrectas, su opinión es lo que nos interesa.

Categoría 1: Buen Gobierno Corporativo **Subcategoría: Funciones de la Junta General de Accionistas**

1. ¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios? Señale su respuesta:
2. ¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo? Señale su
3. ¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes a la Junta General de Accionistas? Indique su respuesta:
4. ¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:

5. ¿Piensa usted que el acuerdo de gobernabilidad al que hace referencia el código de buen gobierno corporativo es una herramienta que permite mejorar la autonomía en la gestión de Emsapuno S.A. para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que presta? Explique su respuesta:
6. ¿Puede usted señalar las principales funciones de la Junta General de Accionistas de Emsapuno S.A.? Indique su respuesta:
7. ¿Piensa usted que las funciones que cumplen los accionistas tienen incidencia en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:
8. ¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.? Explique su respuesta.

Implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de saneamiento de Emsapuno S.A., 2021.

Entrevistador : Yeltsin George Huarsaya Chambi.
Entrevistado : _____
Cargo : Director.
Fecha : _____
Hora de inicio : _____
Hora de finalización : _____
Lugar de entrevista : _____

Indicaciones: El presente instrumento forma parte de una investigación cualitativa para determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo en Emsapuno S.A. y la calidad de los servicios de saneamiento durante el año 2021, se le ruega de contestar de forma objetiva. Recuerde que en el documento no existe respuestas correctas e incorrectas, su opinión es lo que nos interesa.

Categoría 1: Buen Gobierno Corporativo
Subcategoría: Funciones del Directorio

9. ¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios? Señale su respuesta:
10. ¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo? Señale su respuesta:
11. ¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes al Directorio? Desarrolle su respuesta:
12. ¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta.

13. ¿Piensa usted que las políticas que debe aprobar el Directorio según el Código de Buen Gobierno Corporativo son importantes para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:
14. ¿Puede usted señalar las principales funciones del Directorio de Emsapuno S.A.? Indique su respuesta:
15. ¿Piensa usted que las funciones que cumple el Directorio tienen incidencia directa en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:
16. ¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:

Implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de saneamiento de Emsapuno S.A., 2021.

Entrevistador : Yeltsin George Huarsaya Chambi.
Entrevistado : _____
Cargo : Gerente _____
Fecha : _____
Hora de inicio : _____
Hora de finalización : _____
Lugar de entrevista : _____

Indicaciones: El presente instrumento forma parte de una investigación cualitativa para determinar la relación que existe entre la implementación del buen gobierno corporativo en Emsapuno S.A. y la calidad de los servicios de saneamiento durante el año 2021, se le ruega de contestar de forma objetiva. Recuerde que en el documento no existe respuestas correctas e incorrectas, su opinión es lo que nos interesa.

Categoría 1: Buen Gobierno Corporativo
Subcategoría: Funciones De Los Gerentes

17. ¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios? Señale su respuesta:
18. ¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo? Señale su respuesta:
19. ¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes a las Gerencias? Indique su respuesta:
20. ¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:

21. ¿Piensa usted que el rol de los gerentes conforme al Código de Buen Gobierno corporativo es importante para los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:
22. ¿Puede usted señalar las principales funciones de la Gerencia que usted dirige en el funcionamiento de Emsapuno S.A. para la prestación de los servicios de saneamiento? Indique su respuesta:
23. ¿Piensa usted que las funciones que cumplen los gerentes tienen incidencia en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.? Explique su respuesta:
24. ¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.? Explique su respuesta.

Anexo 2.2 Fichas de análisis documental

Ficha de cotejo de informe

Categoría 2: Calidad de Servicios de saneamiento

Subcategorías: Continuidad, presión, densidad de reclamos, densidad de roturas y densidad de atoros

Indicadores	Esperado 2021	Evaluado 2021	¿Se alcanzó el rango esperado de los indicadores?	
			SI	NO
Continuidad.				
Presión.				
Densidad de reclamos.				
Densidad de roturas.				
Densidad de atoros.				

Ficha de comentarios de informe

Categoría 2: Calidad de Servicios de saneamiento

Subcategorías: Satisfacción del usuario

Principales preguntas	Resultado esperado, conforme a escala de valoración	Resultado obtenido	¿Se obtuvo el resultado esperado?	
			Si	No
Respecto al servicio recibido.				
Respecto a la empresa.				

Ficha de cotejo de informe

Categoría 2: Calidad de Servicios de saneamiento

Subcategorías: Satisfacción del usuario

Pilar	Órgano competente para implementar	Estándares de obligatorio cumplimiento	Estándares cumplidos al 2021	¿Se lograron implementar los estándares obligatorios?	
				Si	No
I: Derechos de propiedad.	Junta General de Accionistas.				
II: Directorio.	Directorio.				
III: Gestión.	Gerencias.				
IV: Cumplimiento y gestión de riesgos.	Directorio y Gerencias.				
V: Ética y conflicto de interés.	Directorio.				
VI: Transparencia y comunicación.	Gerencias.				

Anexo 3 *Validación de instrumentos*

Certificado de validez de contenido de la guía de entrevista Experto 2
Funciones de la JGA, Directorio y Gerencias

n.º	CATEGORÍA 1: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M		A
	SUBCATEGORÍA 2: FUNCIONES DE LA JGA												
1	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios?			X				X			X		
2	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo?			X				X			X		
3	¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes a la Junta General de Accionistas?			X				X			X		
4	¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X			X		
5	¿Piensa usted que el acuerdo de gobernabilidad al que hace referencia el código de buen gobierno corporativo es una herramienta que permite mejorar la autonomía en la gestión de Emsapuno S.A. para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que presta?			X				X			X		
6	¿Puede usted señalar las principales funciones de la Junta General de Accionistas de Emsapuno S.A.?			X				X			X		
7	¿Piensa usted que las funciones que cumplen los accionistas tienen incidencia en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X			X		
8	¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.?			X				X			X		
	SUBCATEGORÍA 2: FUNCIONES DEL DIRECTORIO												
9	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios?			X				X			X		
10	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo?			X				X			X		
11	¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes al Directorio?			X				X			X		
12	¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X			X		
13	¿Piensa usted que las políticas que debe aprobar el Directorio según el Código de Buen Gobierno Corporativo son importantes para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X			X		
14	¿Puede usted señalar las principales funciones del Directorio de Emsapuno S.A.?												
15	¿Piensa usted que las funciones que cumple el Directorio tienen incidencia directa en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X			X		
16	¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.?			X				X			X		

DIMENSIÓN 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS										
17	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios?			X				X		X
18	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo?			X			X			X
19	¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes a las Gerencias?			X			X		X	
20	¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X			X			X
21	¿Piensa usted que el rol de los gerentes conforme al Código de Buen Gobierno corporativo es importante para los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X			X		X	
22	¿Puede usted señalar las principales funciones de la Gerencia que usted dirige en el funcionamiento de Emsapuno S.A. para la prestación de los servicios de saneamiento?			X			X		X	
23	¿Piensa usted que las funciones que cumplen los gerentes tienen incidencia en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X			X		X	
24	¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.?			X			X		X	

Observaciones: **NINGUNA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **MG. ZENÓN MELLADO VARGAS** DNI: 01334998

Especialidad del validador: **INGENIERO CIVIL, MAGISTER EN TECNOLOGÍAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, EXDIRECTOR DE EMSAPUNO S.A.**

Puno, 11 DE JULIO DE 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MG. ZENÓN MELLADO VARGAS
MG. TECNOLOGÍAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL

**Certificado de validez de contenido de la guía de entrevista Experto 3
Funciones de la JGA, Directorio y Gerencias**

n.º	CATEGORÍA 1: BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SUBCATEGORÍA 2: FUNCIONES DE LA JGA	Pertinencia ¹			Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A		M A
1	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios?			X			X					X		
2	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo?				X			X				X		
3	¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes a la Junta General de Accionistas?			X				X				X		
4	¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X				X		
5	¿Piensa usted que el acuerdo de gobernabilidad al que hace referencia el código de buen gobierno corporativo es una herramienta que permite mejorar la autonomía en la gestión de Emsapuno S.A. para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que presta?				X			X				X		
6	¿Puede usted señalar las principales funciones de la Junta General de Accionistas de Emsapuno S.A.?			X				X				X		
7	¿Piensa usted que las funciones que cumplen los accionistas tienen incidencia en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?				X		X					X		
8	¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.?				X			X				X		
SUBCATEGORÍA 2: FUNCIONES DEL DIRECTORIO														
9	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios?			X				X				X		
10	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo?				X			X				X		
11	¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes al Directorio?				X		X					X		
12	¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X				X		
13	¿Piensa usted que las políticas que debe aprobar el Directorio según el Código de Buen Gobierno Corporativo son importantes para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X				X		
14	¿Puede usted señalar las principales funciones del Directorio de Emsapuno S.A.?													
15	¿Piensa usted que las funciones que cumple el Directorio tienen incidencia directa en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X			X	X				X		
16	¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.?			X				X				X		

DIMENSIÓN 3: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS											
17	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. cuenta con un Código de Buen Gobierno Corporativo de obligatorio cumplimiento para los órganos societarios?			X					X		X
18	¿Sabe usted que Emsapuno S.A. tiene la obligación de aprobar el informe anual de implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo?				X				X		X
19	¿Conoce usted cuáles son los estándares del Código de Buen Gobierno Corporativo de Emsapuno S.A. referentes a las Gerencias?			X					X		X
20	¿Considera usted que la implementación del buen gobierno corporativo es importante para la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X				X			X
21	¿Piensa usted que el rol de los gerentes conforme al Código de Buen Gobierno corporativo es importante para los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X					X		X
22	¿Puede usted señalar las principales funciones de la Gerencia que usted dirige en el funcionamiento de Emsapuno S.A. para la prestación de los servicios de saneamiento?				X				X		X
23	¿Piensa usted que las funciones que cumplen los gerentes tienen incidencia en la calidad de los servicios de saneamiento que presta Emsapuno S.A.?			X					X		X
24	¿Considera necesario que debe recibir fortalecimiento de capacidades sobre la implementación del buen gobierno corporativo y calidad de servicios de Emsapuno S.A.?			X					X		X

Observaciones: **NINGUNA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **MG. HÉCTOR RAÚL AQUINO ARIAS** DNI: 01334998

Especialidad del validador: **INGENIERO DE SISTEMAS, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN, EXGERENTE GENERAL DE EMSAPUNO S.A.**

Puno, 12 DE JULIO DE 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

MG. HÉCTOR RAÚL AQUINO ARIAS
MG. EN ADMINISTRACIÓN

Anexo 4 Carta de presentación de la Universidad César Vallejo

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima SJL, 17 de junio de 2022

N° Carta P. 287 – 2022-1 EPG – UCV LE

Señor:

Ing. Luis Aguilar Coaquira

Gerente General

EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.
Puno.-



Asunto: Carta de Presentación del estudiante **HUARSAYA CHAMBI YELTSIN GEORGE**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HUARSAYA CHAMBI YELTSIN GEORGE**, identificado(a) con DNI N.°70126072 y código de matrícula N° 7002648527; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

IMPLEMENTACIÓN DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE EMSAPUNO S.A., 2021.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado, Administrativo
(MRCV)

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 5 Consentimiento informado de parte de la institución



EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Puno, **20 JUL 2022**

OFICIO N.º 0418 -2022-EMSA/PUNO/GG

Señor:
Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad de Posgrado
Filial Lima-Campus Lima Este
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Avenida del Parque n.º 640, Urb. Canto Rey, S.J.L.
Lima. -



Asunto : Comunico consentimiento para obtención de información de Emsapuno S.A.
Referencia : N° Carta P. 287-2022-1-EPG-UCV LE – 17/6/2022

Es muy grato saludarlo a nombre mío y de Emsapuno S.A.

Sirva el presente para comunicarle que, en el marco de la política de mejora continua que adopta Emsapuno S.A., la implementación de un gobierno corporativo que permita mejorar el funcionamiento de los órganos societarios para adoptar decisiones que tengan como finalidad la mejora de los servicios para la obtención de un valor público.

Por lo cual, hemos recibido la carta de la referencia, a través de la cual presentan al estudiante YELTSIN GEORGE HUARSAYA CHAMBI, quien también es trabajador de Emsapuno S.A., miembro del Equipo de Buen Gobierno Corporativo, por lo que, autorizamos la recolección de datos que efectúe en el marco de su trabajo de investigación, la que permitirá obtener resultados acerca de la implementación del gobierno corporativo y calidad de los servicios de Emsapuno S.A., sobre la base de lo cual podrán adoptarse acciones concretas a fin de implementar acciones concretas de parte de los órganos societarios de mi representada.

Sin otro en particular, agradecido por la atención que le brinde al presente, me despido de usted.

Atentamente,

LACyghc
C.c. Archivo


Ing. Luis Aguilar Conqueza
GERENTE GENERAL

Avenida La Torre 573, ciudad de Puno.
Teléfono (051-364051) – Anexo 602
gerenciageneral@emsapuno.com.pe

Página 1 de 1