



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Enfoque de gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Diego Rodrigo Pezo Ramirez

Piero Daniel Ríos Benzaquen

ASESOR:

Mg. Roger Burgos Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Diego Rodrigo Pezo Ramirez cuyo título es:
 "Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15, QUINCE.

Cacatachi, 14 de Diciembre del 2018



Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 Lic. N° 19171

.....
 PRESIDENTE



Mg. Roger Burgos Burdales
 CLAD: 9264

.....
 SECRETARIO



Tercera Fasesanda Puyo
 Lic. en Administración
 VPCAL




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

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Piero Daniel Ríos Benzaquen cuyo título es: "Enfoque de gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15, QUINCE.

Tarapoto, 14 de Diciembre del 2018


 Mg. Julio Alberto Escalante Torres
 Lic. N° 19171

 PRESIDENTE


 Mg. Roger Burgos Bardales
 CLAD: 9264

 SECRETARIO


 Tercera Fernando Puyo
 Lic. en Administración



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

Dedicatoria

A nuestras familias, docentes que nos brindaron enseñanzas sabias en el recorrer de estos 5 años.

Agradecimiento

Gracias a nuestros padres: Ana y Edwin; y, Artemio y Alidith.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo de Tarapoto, a nuestro docente Roger Burgos Bardales, tutor de nuestro proyecto de investigación, quien ha guiado con su paciencia y su rectitud como docente.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **PIERO DANIEL RÍOS BENZAQUEN**, identificado con DNI N°72801302, y **DIEGO RODRIGO PEZO RAMIREZ**, con DNI N°74748527, estudiantes del programa de Administración de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada: **“Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”**

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría.


Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.


La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Tarapoto, 14 de diciembre de 2018.


Piero Daniel Ríos Benzaquen
DNI: 72801308


Diego Rodrigo Pezo Ramirez
DNI: 74748527

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; ponemos a vuestra consideración la presente investigación “Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”, con la finalidad de optar el título profesional de licenciado en administración.

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y método de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teoría relacionada al tema	21
1.3.1. Gestión por Resultados	21
1.3.2. Impacto Social	23
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	24
Justificación teórica	24
Justificación social	25
Justificación metodológica	25
1.6. Hipótesis	25
1.6.1. Hipótesis General	25
1.6.2. Hipótesis Específicas	26
1.7. Objetivos	26
1.7.1. Objetivo General	26
1.7.2. Objetivos Específicos	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de Investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	27
2.3. Población y muestra	30

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5.	Métodos de análisis de datos	32
2.6.	Aspectos Éticos	32
III.	RESULTADOS	33
IV.	DISCUSIÓN	43
V.	CONCLUSIONES	45
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS	47
	ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1. Atención brindada.....	33
Tabla 2. Información brindada	34
Tabla 3. Rentabilidad.....	35
Tabla 4. Gestión eficiente	35
Tabla 5. Uso del portal digital	37
Tabla 6. Comunicación de la población respecto al ALA	38
Tabla 7. Participación en actividades del ALA	39
Tabla 8. Prejuicio por crecida de ríos, quebradas o canales	40
Tabla 9. Eficacia en preservación de recursos hídricos.....	41

Índice de figuras

Figura 1. Atención brindada	33
Figura 2. Información brindada.....	34
Figura 3. Rentabilidad	35
Figura 4. Gestión eficiente	36
Figura 5. Uso del portal digital.....	37
Figura 6. Conocimiento de la población respecto al ALA	38
Figura 7. Participación en actividades del ALA.....	39
Figura 8. Prejuicio por crecida de ríos, quebradas o canales.....	41
Figura 9. Eficacia en preservación de recursos hídricos	41

RESUMEN

Titulada “Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”, se desarrolló con el objetivo de determinar la relación existente entre el enfoque de gestión por resultados de la Administración Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, 2017. Las variables fueron descritas de acuerdo a los aportes teóricos de Álvarez (2013), para la variable de enfoque gestión por resultados y Menou (1993), para la variable de impacto social. Los mismos que ayudaron al desarrollo la investigación, que presenta un diseño no experimental y un tipo descriptiva correlacional. Se procesó los datos obtenidos mediante la ayuda de herramientas estadísticas que ayudó a evaluar el enfoque gestión por resultados y el impacto social. Se llegó a la conclusión que el nfoque de Gestión por Resultados tiene una relación positiva muy débil con el Impacto Social en los distritos de San Roque y San Antonio de Cumbaza, determinando que si la variable independiente está siendo mal ejecutada, la dependiente también estará en un mal estado y viceversa.

Palabras clave: Enfoque de gestión por resultados, impacto social, población.

ABSTRACT

Entitled “Results Management Approach and its social impact on the inhabitants of the San Antonio and San Roque de Cumbaza districts of the Local Water Authority - Tarapoto, 2017”, was developed with the objective of determining the relationship between the approach of management by results of the Local Water Administration - Tarapoto and the social impact on the inhabitants of San Antonio and San Roque de Cumbaza, 2017. The variables were described according to the theoretical contributions of Álvarez (2013), for the variable of management by results approach and Menou (1993), for the social impact variable. The same ones that helped develop research, which presents a non-experimental design and a descriptive correlational type. The data obtained was processed through the help of statistical tools that helped assess the results-based approach and social impact. It was concluded that the Results Management approach has a very weak positive relationship with the Social Impact in the districts of San Roque and San Antonio de Cumbaza, determining that if the independent variable is being poorly executed, the dependent will also be in A bad state and vice versa.

Keywords: Management approach for results, social impact, population.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Agua como elemento indispensable de los seres vivos como consumo y en su actividad productiva (agricultura, piscicultura, ganadería, minería, industria, etc.), De esta manera se crearon diversas instituciones como la COP, FAO y diversas ONG que velan por la sostenibilidad del recurso hídrico y el medioambiente. El cambio climático como realidad internacional tiene una directa relación con el agua y nosotros, como seres humanos, somos los principales causantes debido a nuestra poca cultura y conciencia sobre el impacto que nuestro quehacer diario puede ocasionar en el medioambiente. Nos enfrentamos a una realidad de escases de agua y es necesaria su correcta gestión.

Según el ANA (2018), menciona la creación de los Recursos Hídrico (SNGRH), constituida por las instituciones privadas y estatales que tienen funciones y responsabilidades relacionadas. Se creó (ANA) como máxima entidad técnico normativa de los recursos hídricos y ente rector del SNGRH.

La ANA creada en el año 2008 vela por la administración de todos los lagos, ríos, glaciares, cuencas, presas, lagunas, etc., existentes en el Perú (Gobernanza del agua), pero administrativamente se distribuyó en 14 (AAA). Entonces, se distribuyeron en 71 Autoridades Locales del Agua (ALA), instancias operativas y técnicas que cumplen y supervisan los lineamientos del ANA. Se encargan de gestionar los recursos hídricos, coordinar y velar, autoriza que bien aumenta o disminuye las EPS, evalúa instrumentos ambientales, derechos de agua, cultura del agua, establece estudios técnicos, establece puntos críticos y de prevención de desastres naturales. Además es un ente promotor y vinculante con los ministerios locales, regionales, los usuarios y las juntas de usuarios del agua.

Existen además (CRHC), que actualmente existen 8, se relacionados al agua a la manera de solucionarlos con la planificación en sus cuencas. Deberían existir por lo menos 14, al igual que las AAA para una mejor planificación.

Nuestro país, debido a su diversidad geográfica, en ecología y climtismo (27 de los 32 climas del mundo), se ve afectado por los embates del cambio climático, como por ejemplo, los fenomenos, que registraron el 2018 y devastó toda la parte norte del país, dejando a su paso 103 mil damnificados e infraestructura (colegios, puentes, carreteras, hospitales) devastada por un valor de reconstrucción 20 mil millones de soles ocasionando impacto negativos en la economía. Además de la contaminación de los ríos, el deshielo de los glaciares, la tala indiscriminada de los árboles en zonas ribereñas, que alteran el cauce de los ríos; la minería ilegal y el poco compromiso, conciencia y cultura de la población y las industrias en materia de preservación del medio ambiente. La ANA tiene responsabilidades en estos hechos ya que como tareas se nombró anteriormente en gobernanza y su gestión es vinculante entre todos los actores del agua. Urge realizar un estudio del enfoque de resultados que tiene esta organización y determinar el porqué de su poca eficacia a nivel institucional.

La región de San Antonio y San Roque en San Martí, no son ajenos al cambio climático, la contaminación de los ríos, lagos, precipitaciones, inundaciones y el impacto social (desprendimiento de puentes, carreteras, etc.), El rápido, desordenado y poco planificado crecimiento demográfico y desarrollo urbano y rural, en donde también se trasluce la poca cultura de la población en referencia a al cuidado del medio ambiente. Para esta investigación se estudiará los resultados Autoridad Local del Agua Tarapoto, basados su POI 2017, metas, ingresos, gastos institucionales; tomándose como población a las personas que viven en aquellos distritos de Cumbaza y los Usuarios del Agua de estos distritos, con la intención de medir el impacto que genera la institución en la población. La ALA Tarapoto perteneciendo a una de las instituciones más técnicas del país y responsables de la gobernanza y cuya eficacia de sus objetivos tiene un impacto directo en la población, llama la atención el porqué de su lento y silencioso progreso. Sabemos que es una de las instituciones menos conocida en la región San Martín. Consideramos que las acciones que se toman en esta institución desde su planificación y asignación de recursos en plan operativo (POI 2017), no se enfocan en el impacto que desarrollan y en

los resultados que generan, solo siguen un enfoque de gasto, basado en informes y sustentación de gastos. Esto genera organizaciones que no aprovechan adecuadamente los recursos asignados y que carecen de comunicación con la población. El Estado está pasando un proceso en cuanto a reformas en busca de que las instituciones públicas se planifiquen a nivel de objetivos y resultados, esta investigación ayudara a dar un enfoque en donde se mida los resultados una institución.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Tamayo, S. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP)*". (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se obtuvo que la poderacion mediante sus acciones en cuanto a la ejecución de estrategias, por ejemplo una accion estrategica 3 que viene hacer de las buenas practicas mineras, la gobernabilidad en sus 3 escalas, una ascendentes de 5 y de 4, a comparación de una escala 15, que es crear la alerta de plazos, obligaciones y actos de gobernabilidad,. Con estos puntos se puede establecer la urgencia de concretar los recursos y la estrategias que contribuirán al bien.
- Demas de incentivar la fuerte relacion entre la cadena de valor en una medicion de sus objetivos y la oportunidad del beneficio economico.

Este trabajo se relaciona con la investigación por parte de la variable de Gestión por Resultados y sobre todo en su ejecución de esta y el impacto positivo que tiene al aplicarla, lo cuales son adecuados para las sugerencias que se hará a la ALA – Tarapoto.

Ramos, J. (2016). En su artículo científico titulado: *Gestion Por Resultados en Mexico, 2013-2014. Algunos impactos en Baja California.* (Articulo). Colegio de la Frontera Norte, Tijuana, Baja California, Mexico. Concluyó que:

- Se da a conocer que la consideracion de poder fortalecer las estrategias integrales como son la misión, visión, liderazgo e implementación, etc. ya que ayudaría a promover la eficiencia de la gestión por resultados.
- Se considera faltan las reformas estructurales tanto en los procesos como en las perspectivas transversales.

Carrasco, C. , Morales, P. y Salazar, J. (2015). En su artículo científico titulado: *Representaciones sociales acerca del impacto medioambiental de las empresas termoeléctricas en la bahía de Quintero-Puchucavi.*(Artículo). Universidad de Playa Ancha, Valparaíso, Chile. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- La población muestra una inclinación positiva o negativa de acuerdo con el objeto de representación, en cambio los colaboradores de la institución educativa tienen una inclinación negativa en relación a que la situación medioambiental mejore.
- Esta investigación potencia como algunos proyectos o actividades del estado influyen directamente con las personas que viven alrededor de la zona, ya sea social, económico y ambiental.

A nivel nacional

Carpio, J. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la Municipalidad Provincial de Talara.* (Tesis de Pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Los procesos implantados el modelo Gestión Por Resultados es deficiente, debido a que los otros sistemas que ya están establecidos no se adecuaron correctamente a lo que interviene el público del entorno que debe existir en una GPR, el procesamiento eficiente y eficaz, sin embargo, de acuerdo a la conclusión del autor se llegó a que las instituciones públicas no se pueden adecuar correctamente a los requisitos de una Gestión Por Resultados.

Ramos, I. y Albitres, R. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Sistema de gestión para resultados en el Perú*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Por más que tuvo el correcto pnteamiento GpR, en implementación, esos son: a nivel de Planeamiento, compromiso con el sistema, cultura de desempeño en función a resultados, relación entre lo estratégico y presupuestal.
- Este trabajo tiene relación con la investigación en su etapa final, ya que al realizar las evaluaciones respectivas de cada área y si cada una de estas está cumpliendo con lo planteado por los objetivos de la empresa, ya que como se evidencia hay instituciones que tienen planteados los enfoques por resultados; pero en la práctica existe una descoordinación organizacional desde la planificación hasta el presupuesto.

Cotrina, L. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión Administrativa en la implementación del presupuesto por resultados en el Ministerio de Educación, Lima, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La primera variable tiene 54% a los resultados y la administración perteneciente al área ejecución presupuestal, que enfoca a los objetivos de la organización
- Se recomiendo la implementación de la GpR, la investigación realizada por Cotrina, aporta el lado presupuestal y de planificación que viene a ser un recurso imprescindible para realizar una Gestión por Resultados; ya que sin esos recursos, sería imposible llevarla a cabo en toda su magnitud.

Ramos, E. y Abril, I. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Estudio del impacto social y cultural en el distrito de Cocachacra frente a la explotación minera Tía María, 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacioanl de San Agustín, Arequipa, Perú. Concluye que existen dos orientaciones, el primero que está en desacuerdo, porque también se terminará explotando los recursos hídricos y se contaminará el ambiente. La otra parte

está de acuerdo, porque mejorará la economía de la población, pero esto fue sin analizar el poco desarrollo sostenible que genera una mina. Del mismo modo que éste nos servirá para comparar resultados con nuestra investigación en la discusión.

A nivel local

Diestra, R. y Torres, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Administración Por Objetivos (APO), Como Instrumento De Gestión Organizacional En La Empresa Exótico Chocolatier S.A.C. En La Ciudad De Tarapoto Periodo 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- La Administración por Objetivo debe aplicar en conjunto con todas las áreas, ya que en esta empresa los jefes de cada área no explicaban a cada subordinado suyo en que consiste este modelo.
- Permitió que la gestión organización se ve involucrada en su totalidad de manera positiva mientras se usa el APO o GPR, la cual promueve un diseño nuevo de estrategias que promueven a mejorar todas las áreas en conjunto.

Castillo, R. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *Relación de la gestión del presupuesto por resultados con el gasto municipal del distrito de Morales – 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Las variables investigadas, mencionan el gasto municipal, entre otras alternativas relacionadas con la variable.
- Este trabajo contempla un dato valioso, que es como el presupuesto influye de gran manera en las decisiones y también por ende en el Plan Operativo de las empresas ya que con ello es que las entidades públicas se mantienen en funcionamiento cumpliendo las expectativas de la población que tienen a cargo.

Vega, R. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Estudio De Impacto Socio Ambiental Del Proyecto: Construcción De Trocha Carrozable A Nivel De Afirmado, Nogalcucho, Granero, Kuelap, Distrito Tingo-Luya, Amazonas*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Moyobamba, Perú. Concluyó, el impacto ambiental negativo afecta la ejecución de obras en el lugar de Luya, Amazonas. *Del cual servira para la discusion de la presente investigación.*

1.3. Teoría relacionada al tema

1.3.1. Gestión por Resultados

Definición

En base al enfoque que tiene nuestro proyecto de investigación, Alvarez (2013), manifestó:

La variable hace referencia a la administración y a la dirección como el incremento de la eficiencia en las políticas generando disciplina en los funcionarios en los procesos. Sin olvidar mencionar que también habla sobre que este tipo de modelo en las gestiones modernas implica dinamismo y mejoras de los planes en el gobierno. (p.40)

Además, mencionando que según OCDE & BANCO MUNDIAL (2007), es la alineación y la actualización de los planes estratégicos esto en su mayoría se dan en las instituciones publicas.Teniendo en cuenta el Plan de Nacional de Desarrollo siendo esto de entrega eficiente de los resultados para la sociedad.(p.39). Estas definiciones concuerdan en la relación que debe tener la Gestión por Resultados en base a la transparencia, planes estratégicos y su seguimiento constante hasta de cómo percibe la sociedad su producto/servicio brindado.

Tambien llamado como el analisis de los resultados, menciona: “lo que se puede expresar, la sugerencia de una mejor administración” (p.39)

Finalidad

La finalidad según Alvarez (2013), manifestó: “es ponerlas acciones estrategicas en la presentación e impementación de planes a futuro” (p.42). Y no solo presentación de informes, sino también un seguimiento constante de los resultados del producto/servicio que se hizo en cierta zona, para establecer el impacto que tuvo el papel del gobierno como entidad máxima para la población.

Dimensiones de Gestión por resultados

Alvarez (2013), nos habla de 5 ejes rectores que pueden ser considerados como dimensiones que van mas acorde al enfoque de nuestra investigación y porque además el autor tiene experiencia en el sector público de las cuales menciona que son:

- **Calidad de Servicios:** Recurriendo al modelos de cambios de las organizaciones (formalista y verticalizada por lo general), para potenciar la efectividad, analizando su relación del sistema y la disponibilidad de información para realizar sus gestiones.
- **Optimización de recursos-productividad:** Racionalización en cuanto a funciones. Aplicando de modo que genere mejoras como es el costo-producto/servicio resultante como es el producto- demanda cubierta.
- **Innovación Tecnológica:** Que vienen a ser la el fotelecimiento de la información proporcionando en las áreas comunes.
- **Participación de ciudadanos:** Creación e inclusión promoviendo la participación y monitoreo de la institución en donde se comunique el diálogo entre la población y los usuarios sobre las actividades de la organización y sus funciones.(p.43-47)

Del autor tomaremos como guía para el cuadro de Operacionalización de Variables. Los criterios de este autor reforzarán la investigación al momento de definir conceptos y establecer indicadores que están mejor adecuados al

enfoque. Se hace referencia a la optimización de recursos-productividad, Innovación Tecnológica y Participación de cuídanos.

1.3.2. Impacto Social

Definición

Menou (1993), lo menciona desde dos perspectivas, la repercusión, mientras la otro enfocado en resultados, en cuanto a las necesidades básicas, reducción de mortalidad y proteccion (p.30). Que en nuestro juicio, la segunda perspectiva establecida por el autor, es el concepto más apto para la investigación que se realizará.

Además, el mismo autor menciona que para efectuar una correcta evaluación del impacto, se debe a los indicadores del entorno en la cual se quiere aplicar la investigación.

En su aporte la (NCVO), menciona que la variable 2 es la combinacion entre la organización y lo demas relacionado por su trabajo. Esto incluye los beneficios a corto plazo. (p. 32)

A su vez Ebrahim & Rangan (2010), mencionan “como la cadena del producto esto genera impacto social” (p. 21)

Dimensiones de Impacto Social

Para la presente investigación se empleó la metodología establecida por Community Footprint, desarrollada Bussines In the Community involucra el impacto social del entorno en concreto, de lo cual la informacion fue obtenida gracias a INNOLABS,C. (2015). En ello esta metodología establece 4 dimensiones con indicadores para su respectiva medición, de los cuales son:

- **Personas:** Se refiere tanto a la comuidad ya sea de una empresa o del arrededo.

Indicadores: Igualdad y cohesión social, Alfabetización, educación y formación Salud y bienestar, Seguridad persona, comunicación.

- **Economía:** Operaciones de las empresas.

Indicadores: Empleo y empleabilidad, Desarrollo económico local Bancarización.

- **Empresa:** Proyectos o actividades que generan ya sean empresas pequeñas o grandes.

Indicadores: Eficiencia: coste/ beneficio, Sostenibilidad de resultados, Medios y reconocimiento Imagen de marca, enfoque al cliente, procesos de innovación.

- **Entorno:** Lo conforma la comunidad.

Indicadores: Impactos en el medio ambiente local, acceso a servicios básicos (agua, electricidad, saneamiento), acceso a la vivienda de desarrollo de la comunidad.

De ello, se empleará las dimensiones de Personas y Entorno en la operacionalización de variables.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el enfoque de gestión por resultados de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

En la investigación se enfocó en la gestión de resultados de la autoridad local del agua y se determinará un mejor enfoque basado en la teoría de Álvarez (2013), en cuanto a la manera de relacionar o impactar socialmente en los pobladores. Basados en la teoría de Menou (1993) de los pobladores de San Antonio y San Pedro de Cumbaza, con el objetivo de mejorar su gestión y su relación con la población.

Justificación práctica

Consiste en que la población tenga guía o ruta de lo esencial que puede ser para una entidad pública la gestión por resultados. Además que servirá como una orientación que propone los recursos y esfuerzos que da a conocer en el impacto social que esta puede generar.

Justificación por conveniencia

Se logró integrar lo que es la gestión por resultados en el impacto social de esta manera favoreció a la población. Por lo tanto, las funciones que se realizan deben ser presentadas a la población ya que es un compromiso con la sociedad.

Justificación social

El impacto en el 2018 de la Gestión del 2017, en donde se tomará como muestra a los usuarios del agua y a los pobladores de San Roque de Cumbaza y San Antonio de Cumbaza. También se proporcionará las conclusiones, recomendaciones obtenidas serán aplicadas en el proyecto, con la finalidad, de que se mejore la gestión y se obtenga un mejor servicio de parte de la entidad.

Justificación metodológica

Se aplicó bajo la metodología y los pasos suscritos por la Universidad César Vallejo.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

- Existe una relación negativa entre el enfoque de gestión por resultados de la Administración Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- El nivel de la Calidad de Servicio de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto 2017 es bajo.
- El nivel de la Optimización de Recursos de la Autoridad Local del Agua - Tarapoto 2017 es deficiente.
- La frecuencia de uso del portal digital de la Autoridad Local del Agua Tarapoto 2017, es baja.
- El nivel de conocimiento de la población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua Tarapoto 2017, es bajo.
- El Impacto Social que genera la Autoridad Local del Agua – Tarapoto 2017, es negativo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- Determinar la relación existente entre el enfoque de gestión por resultados de la Administración Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de la Calidad de Servicio de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017.
- Analizar el nivel de la Optimización de Recursos de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017.
- Identificar la frecuencia de uso del portal digital de la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017
- Evaluar el nivel de conocimiento de la población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017.
- Analizar el Impacto Social que genera la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017.

II. MÉTODO

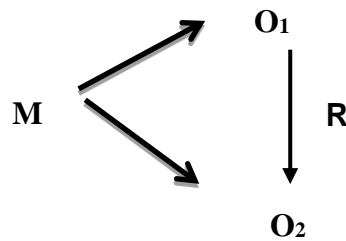
2.1. Diseño de Investigación

Diseño

No experimental, las variables no fueron manipuladas por los investigadores, limitándose a observar y utilizar la herramienta designada para la recolección de datos de la muestra seleccionada.

Tipo

Descriptivo correlacional, porque mediante las encuestas realizadas se describió las teorías relacionadas con las variables, del cual determinaremos la relación entre las variables.



Donde:

M = Población de San Antonio y San Roque de Cumbaza

O₁ = Variable 1 “Enfoque de Gestión por Resultados”

O₂ = Variable 2 “Impacto Social”

R= Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Enfoque de Gestión Por Resultados

Variable 2: Impacto Social

Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Enfoque Gestión por Resultados	<p>La variable hace referencia a la administración y a la dirección como el incremento de la eficiencia en las políticas generando disciplina en los funcionarios en los procesos. Sin olvidar mencionar que también habla sobre que este tipo de modelo en las gestiones modernas implica dinamismo y mejoras de los planes en el gobierno. (Alvarez, 2013, p.40)</p>	<p>La variable será medida mediante encuesta a los usuarios, pobladores del agua de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza; y se utilizará como referencia documentos suministrados por la institución (manifiesto de gastos 2017, ingresos TUPA 2017, POI ALA Tarapoto 2017, RADA, 2017). Los mismos que se anexarán y servirán como soporte para nuestra investigación.</p>	<p>Calidad de Servicios</p> <p>Optimización de recursos-productividad</p> <p>Innovación Tecnológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente • Información Brindada • Nivel de Comunicación • Personal Calificado • Proceso Administrativo • Ejecución de actividades y metas • Rentabilidad de la organización • Eficiencia de le organización • Uso del portal web • Conocimiento sobre el portal web 	Ordinal

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Impacto Social	Menou (1993), desde dos perspectivas, la repercusión, mientras la otro enfocado en resultados, para la información en cuanto a la solución de los problemas que estos son las necesidades básicas, reducción de mortalidad y protección (p.30). Que en nuestro juicio, la segunda perspectiva establecida por el autor, es el concepto más apto para la investigación que se realizará.	La variable será medida en base a una encuesta hacia los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, de esta manera se podrá conocer el impacto que genera en la sociedad.	Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre cultura del agua • Conocimiento sobre la actividades de la Autoridad Local del Agua Tarapoto • Comunicación y participación en la comunidad. 	Ordinal
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad /calidad y oportunidad de agua. • Disponibilidad de agua • Administración y cuidado de Recursos Hídricos. • Afectación en caso de inundaciones, huaycos, etc. 	Ordinal

2.3. Población y muestra

Población

Designado los habitantes del distrito de San Roque y San Antonio de Cumbaza y los usuarios del agua.

Distritos	Población
San Antonio de Cumbaza	1322
San Roque de Cumbaza	1447

Fuente: INEI San Martín: Población estimada y proyectada, según provincia y distrito, 2014-2018

POBLACIÓN Y USUARIOS	CANTIDAD
Población San Roque de Cumbaza	1322
Población San Antonio de Cumbaza	1447
Usuarios de agua San Antonio de Cumbaza	3
Usuarios de agua San Roque de Cumbaza	7
TOTAL	2779

Fuente: RADA Autoridad Local del agua 2017

Muestra

La muestra se realizó empleando el siguiente cálculo estadístico.

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q} \quad m = \frac{1.65^2 \cdot 2779 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 (2779 - 1) + 1.65^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

N: Número de elementos de la población

Z: Valor estandarizado de la tabla de distribución normal, de acuerdo “grado de confiabilidad” del trabajo. El grado de confiabilidad o nivel de confianza es la probabilidad de que el trabajo se ajuste a la realidad.

e: Error de la muestra. Se produce por la transcripción de los datos, cálculos matemáticos, variabilidad en los redondeos decimales. Algunos valores que se está dispuesto a asumir:

Si $3 \leq N \leq 10 \rightarrow e = 10\%$ Si $N > 10 \rightarrow e = 5\%$

p → Probabilidad que tiene la muestra de poseer las mismas cualidades de la población.

q → Probabilidad que tiene la muestra de no poseer las mismas cualidades de la población

m = Valor de la muestra.

N	2779
p	0.5
q	0.5
z	1.65
e	0.05

Fórmula

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q} \quad m = \frac{1.65^2 \cdot 2779 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 (2779-1) + 1.65^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} \quad \mathbf{m= 248}$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica e instrumento

Cuestionario se aplicó para la recolección de información de los pobladores y usuarios de San Antonio y San Roque de Cumbaza, fue la encuesta con preguntas cerradas.

Validez

Mediante los especialistas, de esa manera se aseguró que las dimensiones empleadas en el instrumento respectivo estén conforme con el concepto de la dimensiones de las variables utilizadas.

Mg. Regner Nicolás Castillo Salazar, Administrador.

Mg. Julio César Capillo Torres, Administrador.

Mg. Segundo Saúl Rodríguez Mendoza, Administrador.

Confiabilidad

Enfoque de gestión por resultados

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,934	10
	Excluido	0	,0		
	Total	10	100,0		

Impacto Social

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,938	10
	Excluido	0	,0		
	Total	10	100,0		

2.5. Métodos de análisis de datos

Preparación de datos: Preguntas cerradas (encuesta). Para ello, se empleó el software estadístico SPSS 22.

Técnicas estadísticas a usar: En la investigación se utilizó la estadística no inferencial, debido al hecho permitió describir los resultados de cada variable de estudio. En consecuencia para encontrar la correlación de variables.

Presentación de datos: Tablas de distribución de frecuencia y gráfico de histogramas con el uso del Software estadístico SPSS22 y apoyo con Microsoft Excel.

2.6. Aspectos Éticos

Se respetó el reglamento establecido por la Universidad César Vallejo, y los derechos de autor en cuanto a la recopilación de la información.

III. RESULTADOS

3.1. El nivel de la Calidad de Servicio de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto 2017.

Tabla 1

Atención brindada

Valores	F	Porcentaje
Alto	30	12
Medio	91	36.3
Bajo	127	51.2
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

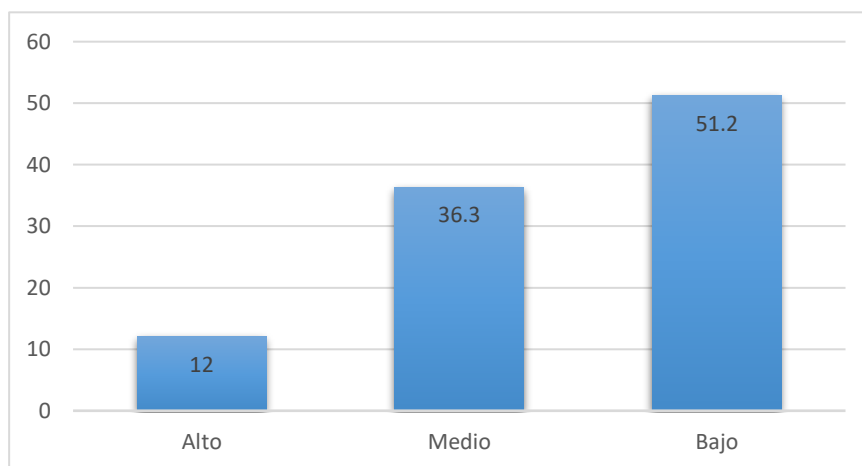


Figura 1. *Atención brindada*

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación

Al analizar la figura 1 se infiere del gráfico que el 12% de los encuestados considera que la Autoridad local del Agua Tarapoto, brinda una atención de ALTA calidad, dejando a un 36.3% optando por MEDIO y un 51.2% por BAJO; lo cual muestra una gran desaprobación sobre este tema con respecto al público.

Tabla 2

Información brindada

Valores	F	Porcentaje
Alto	25	10.1
Medio	83	33.5
Bajo	140	56.5
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

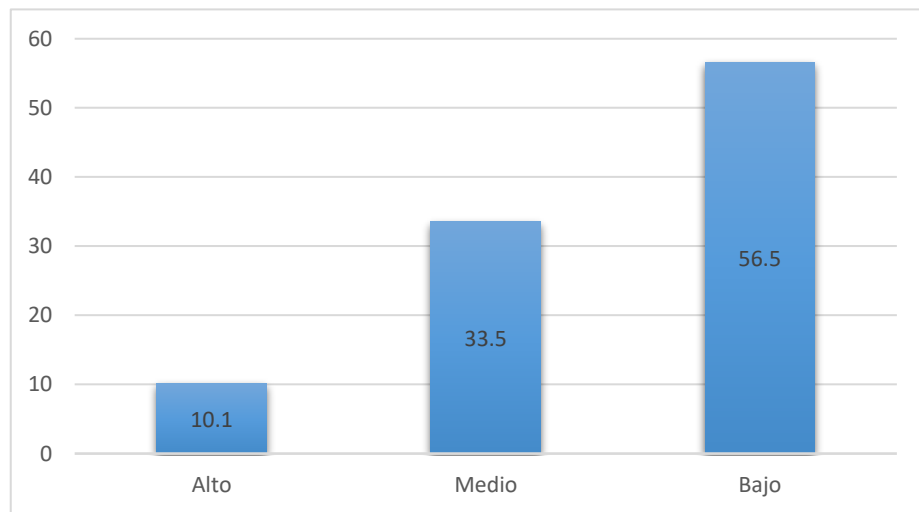


Figura 2. *Información brindada*

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación:

La figura 2 se infiere que el nivel de la información brindada por la institución fue ALTA con un 10.1%, MEDIO con 33.5% y BAJO con un 56.5%; de lo cual denota un nivel bajo en este indicador.

Interpretación del Nivel de Calidad de Servicio:

Al analizar los resultados obtenidos se interpreta la Autoridad Local del Agua Tarapoto, es bajo. Dado que en los dos cuadros más representativos sobre esta dimensión, la aprobación (BAJO) está en promedio en un 53.85%, lo cual representa a más de la mitad de encuestados, ALTO está en 11% y MEDIO está en 35%, lo cual demuestra una fuerte

desaprobación de la institución sobre la calidad de servicio; aunque hay un 35% que no lo desaprueba ni aprueba (MEDIO).

3.2. Nivel de Optimización de Recursos de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017.

Tabla 3

Rentabilidad

Valores	F	Porcentaje
Alto	20	8.1
Medio	102	41.1
Bajo	126	50.8
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

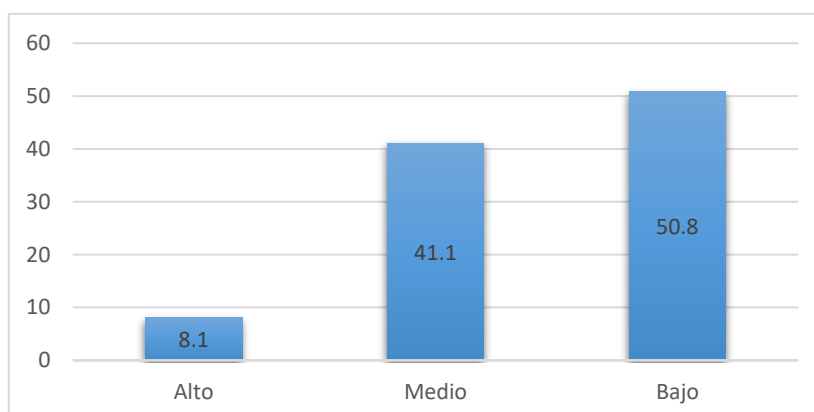


Figura 3. Rentabilidad

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación:

La figura 3 muestran que el 8.1% de los encuestados considera que la Autoridad local del Agua, Tarapoto tiene un “ALTO” nivel de rentabilidad y el 41.1% considera como “MEDIO”; lo cual deja un 50.8% de encuestados que es “BAJO” al respecto.

Tabla 4

Gestión eficiente

Valores	F	Porcentaje
Alto	46	18.5
Medio	94	37.9
Bajo	108	43.5
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

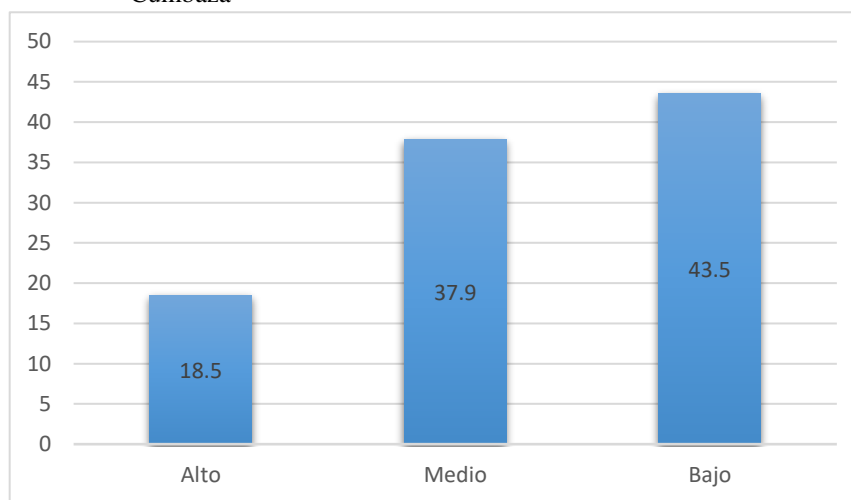


Figura 4. *Gestión eficiente*

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación:

La figura 4 se infiere que el 18.5% de los encuestados considera que la gestión que la Autoridad local del Agua, Tarapoto está en “ALTO” nivel de eficiencia y el 37.9% considera como “MEDIO”; sin embargo, el 43.5% restante considera como “BAJO”.

Interpretación del Nivel de Optimización de Recursos:

Analizando los gráficos se deduce que el nivel de optimización de recursos de la Autoridad Local del Agua, Tarapoto es BAJO, porque la población los resultados muestran un 43% y 37.9 como bajo y medio, respectivamente, en cuanto al nivel de eficiencia de la institución;

justamente por los perjuicios tanto económicos y de oportunidad que tuvieron por la crecida de los ríos.

3.3. La Frecuencia del uso del portal digital de la Autoridad Local del Agua, Tarapoto 2017

Tabla 5

Uso del portal digital

Valores	F	Porcentaje
Alto	28	11.3
Medio	76	30.6
Bajo	144	58.1
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

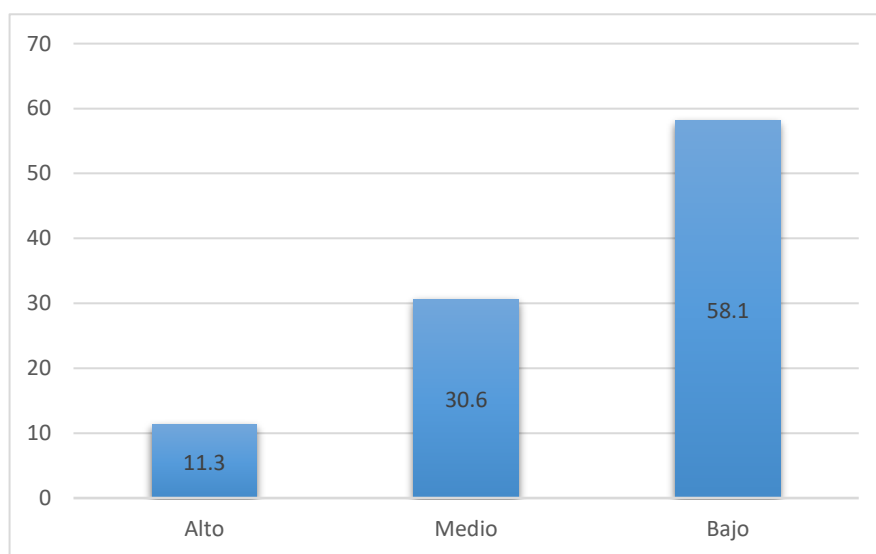


Figura 5. *Uso del portal digital*

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación

Al analizar el gráfico 5 se observa que el 11.3% tiene ALTA interacción en el portal web en contraste al 30.6 y el 58%, tienen MEDIO Y BAJO nivel de uso del portal web de la institución

Interpretación de la Frecuencia del Portal Digital

Al analizar los cuadros se deduce que el nivel de frecuencia del portal digital de la Autoridad Local del Agua, Tarapoto es bajo. Consideramos que se está desaprovechando un importante medio para brindar información sobre la institución (campañas, exposiciones, metas, cultura del agua, etc.), ya que justamente se encuentran falencias de esta índole entre la institución y la población.

3.4. El nivel de Conocimiento de la población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua, Tarapoto, 2017.

Tabla 6

Conocimiento de la población respecto al ALA

Valores	F	Porcentaje
Alto	15	6.0
Medio	64	25.8
Bajo	169	68.1
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

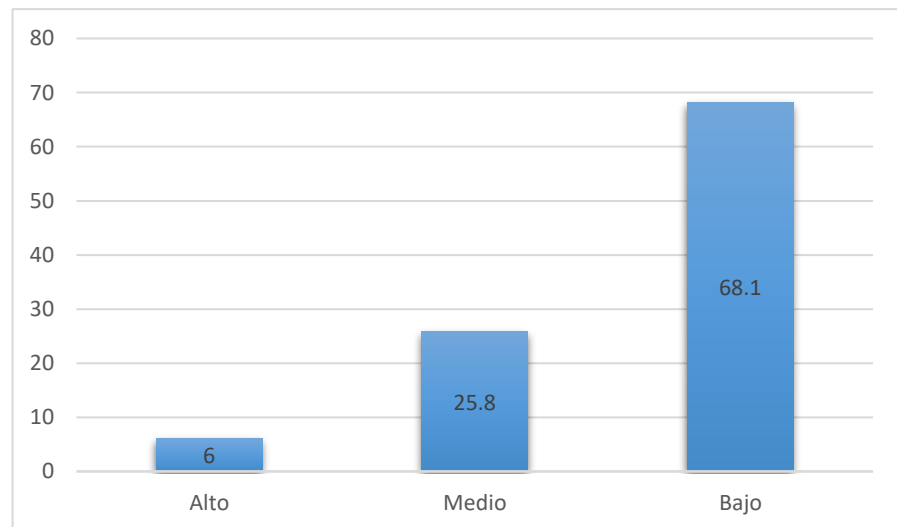


Figura 6. *Conocimiento de la población respecto al ALA*

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza.

Interpretación

Según los resultados del gráfico 7, el 6% de los encuestados tiene un ALTO conocimiento sobre la Autoridad Local del Agua, Tarapoto; lo cual deja un 93% entre MEDIO y BAJO %; 25.8 MEDIO. Y 68.1 % BAJO. El desconocimiento sobre la institución, su trabajo y su ámbito de acción es lo que más resalta de esta dimensión y lo que explica el porqué la alta desaprobación y falta de opinión.

Tabla 7

Participación en actividades del ALA

Valores	F	Porcentaje
Alto	59	23.8
Medio	44	17.7
Bajo	145	58.5
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

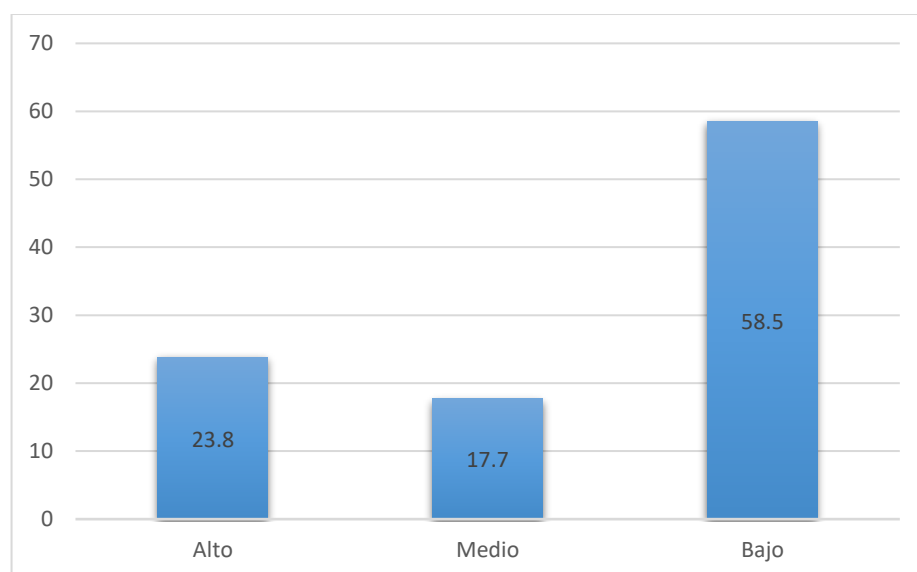


Figura 7. *Participación en actividades del ALA*

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación

Los resultados obtenidos del gráfico 8 demuestran que el 23.8% tiene un ALTO nivel de participación en actividades de la institución y el 17.7% y 58.5 % en MEDIO y BAJO, respectivamente.

Interpretación del Nivel Conocimiento de los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza sobre la Autoridad Local del Agua

La población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua Tarapoto 2017, es bajo. Ya que como se observa anteriormente los encuestados no conocían sobre la institución.

3.5. El impacto Social que genera la Autoridad Local del Agua en los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, Tarapoto 2017.

Tabla 8

Prejuicio por crecida de ríos, quebradas o canales

Valores	F	Porcentaje
Alto	132	53.2
Medio	97	39.1
Bajo	19	7.7
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

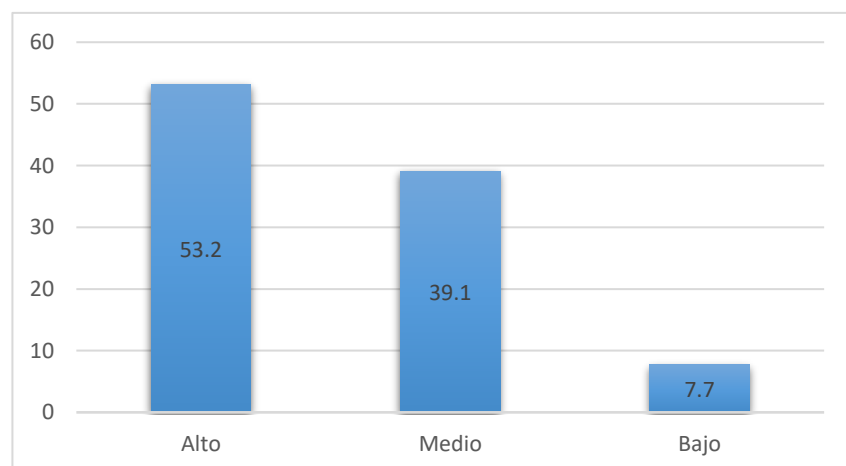


Figura 8. Prejuicio por crecida de ríos, quebradas o canales

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación

El gráfico 8, el 53.2% de los encuestados manifiesta el aumento de los ríos en un ALTO nivel; el 39.1%, MEDIO y el 7.7% BAJO.

Tabla 9

Eficacia en preservación de recursos hídricos

Valores	F	Porcentaje
Alto	50	20.2
Medio	82	33.1
Bajo	116	46.8
Total	248	100.0

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

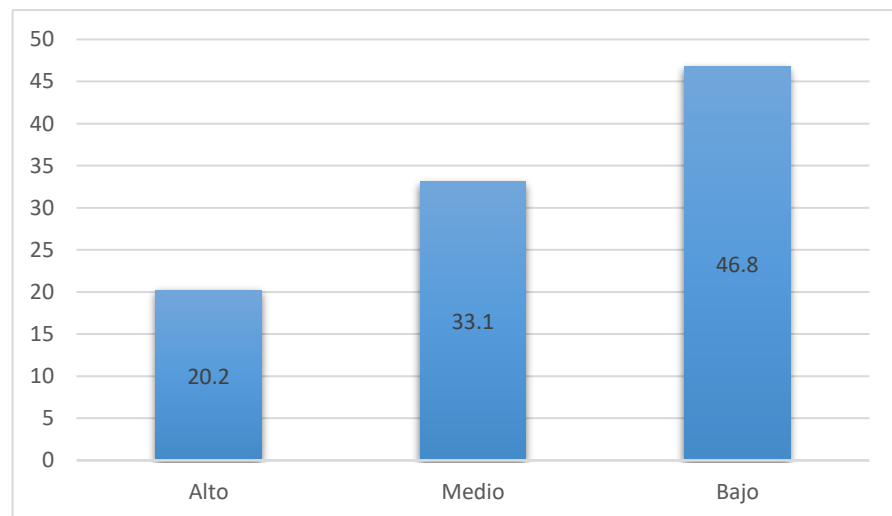


Figura 9. Eficacia en preservación de recursos hídricos

Fuente: Encuestas aplicadas a los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza

Interpretación

El 20% de los encuestados considera que la Autoridad Local del Agua tiene un ALTO nivel de eficiencia preservando los RR.HH.; 33.1%, MEDIO y 46.8%, BAJO.

Interpretación del Impacto Social de la Autoridad Local de Agua en la población de San Roque y San Antonio de Cumbaza:

El Impacto social que genera la Autoridad Local del Agua – Tarapoto 2017, es alto, pero negativamente, ya que como se vio por la crecida de los ríos, tanto económica y socialmente esta no considera que los RR.HH. están siendo bien cuidados.

3.6. Relación entre el Enfoque de Gestión por Resultados de la Autoridad del Agua con el Impacto Social de los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, Tarapoto, 2017

		Correlaciones	Enfoque De Gestión De Resultados	Impacto Social
Rho de Spearman	Enfoque De Gestión De Resultados	Coefficiente de correlación	1.000	.005
		Sig. (bilateral)		.935
		N	248	248
	Impacto Social	Coefficiente de correlación	.005	1.000
		Sig. (bilateral)	.935	
		N	248	248

Los valores de Spearman, tiene como resultado de 0.005 indicando relación positiva, asimismo una relación muy débil, debido a que el valor de significancia es menor a 0.10. tanto, se rechaza la hipótesis establecida en la investigación. Se determina que el Enfoque de Gestión por Resultados tiene una relación positiva, muy débil, con el Impacto Social en los distritos de San Roque y San Antonio de Cumbaza.

IV. DISCUSIÓN

El propósito establecer el Enfoque de Gestión por Resultados con el Impacto Social, entre la ANA del agua Tarapoto, pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza. Como es conocido, toda institución pública tiene un Plan Operativo Institucional (POI), dentro de éste se establecen recursos económicos, RR.HH., presupuestos, metas, actividades, etc. Todos estos medibles y de esta manera se establecen objetivos y resultados esperados. En la mayoría de los años, los POIs son cumplidos casi en su totalidad, lo cual está muy bien. El problema radica en que el poblador no está informado sobre las actividades, no nota un cambio positivo en el ámbito en donde radica cada institución. Lo que se debe medir en el POI o establecer metas, actividades y objetivos evaluando el impacto que se genera en la población, debido a que la población no percibe una mejora en su día a día, sumándole a ello que nuestro país, debido a su amplia diversidad geográfica es vulnerable a cambios climáticos extremos que afectan negativamente a la población. Un ejemplo es el fenómeno del niño del año pasado, además de la tala indiscriminada de los árboles y la vegetación que directamente también afecta a la población; todas estas problemáticas relacionadas al agua. Lo que necesita nuestro país es que la gestión pública se enfoque en resultados de impacto social y económico y de sostenibilidad, para así poder mantener una mejor calidad de vida. Consideramos que el enfoque de gestión actual no está dando los resultados adecuados para el desarrollo.

Al no tener conocimiento sobre la institución y de sus actividades, los pobladores en su ignorancia consideran que los RR.HH. no están siendo bien cuidados. Esto llama la atención ya que estamos hablando del ente rector de los RR.HH. y es preocupante que no se conozca sobre ellos ya que el desarrollo del país es nuestro futuras generaciones.

En la figura 8, los resultados son de 92.3%; (ALTO y MEDIO nivel), es decir, los encuestados se han visto afectados directamente por el aumento del nivel del río, tanto en manera económica y social, mientras que el 6% no lo fue. La prevención de puntos críticos en materia de RR.HH. es una de las tareas de la Autoridad Local del Agua. La institución tiene un mapa de prevención de puntos críticos anual, el cual sirve justamente para identificar estos puntos y coordinar con las instituciones del ámbito

(gobiernos locales, regionales, junta de usuarios, EPS) y generar la reducción de estos riesgos. Lamentablemente se necesita de una gestión vinculante, con capacidad de convocatoria y gestión, para poder articular a las demás instituciones.

En el Cuadro 10 de los anexos, se puede observar cómo sus metas las cumplen completamente, pero al irnos a la realidad de las personas que están dentro del ámbito del ALA no perciben un apoyo notable de parte de la institución. La institución solo se rige a cumplir las metas de acuerdo a los informes que entregan los técnicos, sin hacer un seguimiento continuo del impacto real en la población. Al analizar el resultado, constatar que es así. En su mayoría la población no conoce qué es ALA, ni qué funciones tiene, y tampoco asisten a las campañas que elabora la institución para la población. Todo ello, tiene como resultado el poco conocimiento que tienen los pobladores de San Roque y San Antonio de Cumbaza, respecto a la Cultura del agua.

El ALA recibe un presupuesto igual a las otras ALA's que existen en nuestro país, y lleva conlleva a un cumplimiento ineficiente de sus metas y no es rentable. Todos ello se observa en el Cuadro 37, y aunado a que no hay un estudio preliminar adecuado para otorgar presupuestos adecuados para cada ALA.

La actual percepción de la población es que la institución no es rentable, lo cual no escapa de su realidad; ya que como se ven en los anexos, en referencia a los ingresos y gastos de la institución, concluyendo que la institución no es un ente rentable.

V. CONCLUSIONES

El resultado de Spearman, fue de 0.005, afirmando, sí existe una relación positiva muy débil. Debido a que el valor de significancia es menor a 0.10, donde se determina que el Enfoque de Gestión por Resultados tiene una relación positiva muy débil con el Impacto Social en los distritos de San Roque y San Antonio de Cumbaza. Determinando además que si por ejemplo la variable independiente está siendo mal ejecutada, la dependiente también estará en un mal estado y viceversa.

1. El nivel de calidad de servicio se considera malo o deficiente, ya que los encuestados desconocen los servicios y el trabajo de la institución.
2. El nivel de optimización de recursos de la institución se considera bajo, ya que la población considera que la institución no es rentable y que la gestión no es eficiente, porque no siente una mejora en su día a día.
3. La frecuencia del uso del portal web es baja; los encuestados desconocen en su mayoría sobre la información, que se brinda en este medio.
4. El nivel de conocimiento de los pobladores con respecto a la institución es bajo, ya que no conocían sobre la institución y ni mucho menos de que están bajo el rango de influencia.
5. El impacto social que genera la institución es negativo, ya que los pobladores se vieron afectados, tanto económica como socialmente, por la crecida de los ríos y el debilitamiento de la faja marginal; ocasionado pulución

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Establecer un protocolo de servicio y un mapa de procesos para facilitar al usuario y al público en general sobre los servicios que brinda la institución y su rango de acción.
- 6.2.** Plantear ante la Autoridad Nacional del Agua, un otorgamiento mayor de presupuesto, de acuerdo a sus necesidades, como por ejemplo: Técnicos más capacitados, mayor personal (para poder realizar una mejor fiscalización), mayor equipamiento, mayores recursos para el tema comunicacional (medios, publicidad, opinión pública), mayores recursos para las actividades de cultura del agua.
- 6.3.** Establecer una mejor comunicación y charlas más efectivas con la población. Tal y como se pudo observar en los resultados, los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza tienen poco conocimiento acerca de las funciones de la institución y el apoyo que podría brindarles.
- 6.4.** Se debe trabajar de manera más efectiva sobre la fiscalización con los GL y GR. Así mismo facilitar la fiscalización de los permisos de agua para la población.
- 6.5.** Hacer un seguimiento después de cada labor hecha por los técnicos del ALA, para determinar la satisfacción y el impacto que se obtuvo de dicha actividad.

VII. REFERENCIAS

- Alvarez, J. (2013). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima : Pacífico Editores.
- Autoridad Nacional del Agua . (16 de 5 de 2018). <http://www.ana.gob.pe/sistema-nacional-gestion-recursos-hidricos/que-es>. Obtenido de <http://www.ana.gob.pe/sistema-nacional-gestion-recursos-hidricos/que-es>: <http://www.ana.gob.pe/sistema-nacional-gestion-recursos-hidricos/que-es>
- Autoridad Nacional del agua. (16 de 5 de 2018). <http://www.ana.gob.pe/nosotros/la-autoridad/nosotros>. Recuperado el 16 de 5 de 2018, de <http://www.ana.gob.pe/nosotros/la-autoridad/nosotros>: <http://www.ana.gob.pe/nosotros/la-autoridad/nosotros>
- Bonnefoy, J. , & Armijo, M. (2005). *Indicador de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CARPIO, J. (2014). *"Implementación de la gestión para resultados ,una mejora de la capacidad organizacional e institucional del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de TALARA"*. Tesis para obtener el título profesional de Economía, Universidad San Martín de Porres , Lima.
- Carrasco, C., Morales, P., & Salazar, J. (2015). *Representaciones sociales acerca del impacto medioambiental de las empresas termoelectricas en la bahía de Quintero - Puchuncaví*. Valparaíso, Chile: Universidad de Playa Ancha.
- Castillo, R. (2016). *"Relación de la gestión del presupuesto por resultados con el gasto municipal del distrito de Morales – 2015"*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública , Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Cotrina, L. (2017). *La gestión administrativa en la implementación del presupuesto por resultados en el Ministerio de Educación. Lima 2017*. Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima.
- Diestra, R., & Torres, G. (2017). *"Administración por objetivos (APO), Como instrumento de gestión organizacional en la empresa EXOTIC CHOCOLATIER S.A.C. en la ciudad de Tarapoto, 2014"*. Tesis para obtener el título Profesional de administración, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.

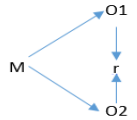
- Ebrahim, A., & Rangan, V. (2010). *The Limits of Nonprofit Impact: A Contingency Framework for*. Boston: Harvard Business School.
- INNOLABS, C. (15 de 5 de 2015). *Las claves de la evaluación, medición y gestión del impacto social en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Foretica: http://www.foretica.org/csr_innolabs_proyecto_transversal.pdf
- Menou, M. (1993). *Measuring the impact of information on development*. Ottawa: International Development Research Centre.
- Mieles, M. (2013). *Calidad de vida de niños y niñas de sectores medios de la sociedad :Estudio de caso en Santa Marta , Distrito turístico cultural e histórico de ,Colombia .* tesis para obtener el grado de doctorado, Universidad de Manizales, Manizales.
- Navarro, M. (2011). *La Gestión Pública Institucional y el gobierno por resultados .* Quito: IAEN .
- OCDE & BANCO MUNDIAL . (2007). *Buenas practicas recientemente identificadas de gestion para resultados de desarrollo*. OCDE-CAD.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Foro Mundial de la Salud : La gente y la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.
- Ramos, J. (2016). *Gestión por Resultados en Mexico. Algunos Impactos en Baja California. Estudios Fronterizos*, 84.
- Ramos, L. & Albitres, R. (2010). *Sistema de gestión para resultados en el Perú , Aportes para su aplicación*. Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima.
- Ramos, E. & Abril, I. (2016). *Estudio del impacto social y cultural en el distrito de Coachacra frente a la Explotación Minera Tía Mariá*. Coachacra: Universidad Nacional de San Agustín.
- Sangama, K. & Velazquez, F. (2015). *Efecto del Proyecto "Gestión de iniciativas de afirmación Cultural - GIAC" en la Calidad de vida de la población Agrícola de la cuenca del Mishquiyacu*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín .
- Schallock , I., & Verdugo, A. (2007). El concepto de calidad de vida en los servicios y apoyos para personas con discapacidad intelectual. *SIGLO CERO*, 40. Obtenido de http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/224_articulos2.pdf

Vega, R. (2014). *Estudio de Impacto Socio Ambiental del Proyecto: Contrucción de Trocha Carrozable a Nivel de Afirmado, Nogalcucho Granero*. Moyobamba.: Universidad Nacional De San Martin.

ANEXOS

Título: “Enfoque de gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el enfoque de gestión por resultados de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de los Distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza, 2017? <p>Problema general</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué nivel de calidad de Servicio ofrece la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017? ¿Cuál es el nivel de la Optimización de Recursos con las que trabaja la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017? ¿Cuál es la frecuencia de uso del portal digital de la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017? ¿En qué nivel se encuentra el conocimiento de la población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017? 	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación existente entre el enfoque de gestión por resultados de la Administración Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de san Antonio y San roque de Cumbaza, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de la Calidad de Servicio de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017. Analizar el nivel de la Optimización de Recursos de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017 Identificar la frecuencia de uso del portal digital de la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017 Evaluar el nivel de conocimiento de la población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017. Determinar el Impacto Social que genera la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación negativa entre el enfoque de gestión por resultados de la Administración Local del Agua – Tarapoto y el impacto social en los pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> El nivel de la Calidad de Servicio de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto 2017 es bajo. El nivel de la Optimización de Recursos de la Autoridad Local del Agua - Tarapoto 2017 es deficiente. La frecuencia de uso del portal digital de la Autoridad Local del Agua Tarapoto 2017, es baja. El nivel de conocimiento de la población de San Antonio y San Roque sobre la Autoridad Local del Agua Tarapoto 2017, es bajo. El Impacto Social que genera la Autoridad Local del Agua – Tarapoto 2017.es negativo 	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario

<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el Impacto Social que genera la Autoridad Local del Agua Tarapoto, 2017? 												
<p align="center">Diseño de investigación</p>	<p align="center">Población y muestra</p>	<p align="center">Variables y dimensiones</p>										
<p>No experimental, porque las variables no fueron manipuladas por los investigadores, limitándose a observar y utilizar la herramienta designada para la recolección de datos de la muestra seleccionada. Se empleó un tipo descriptivo correlacional, porque mediante las encuestas realizadas se describió las teorías relacionadas con las variables, del cual determinaremos la relación entre las variables. Según el esquema siguiente:</p> <p align="center">Diseño de investigación Descriptivo - Correlacional</p>  <p>Donde: M: Muestra de la Investigación</p>	<p>Población: La población estuvo constituida por el total de los usuarios y pobladores de San Antonio y San Roque de Cumbaza respectivamente haciendo un total de 2779.</p> <p>Muestra La muestra estará constituida por 248 personas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1205 371 1377 419">Variables</th> <th data-bbox="1377 371 1720 419">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1205 419 1377 603" rowspan="3">Enfoque Gestión Por Resultados</td> <td data-bbox="1377 419 1720 467">Calidad de Servicios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 467 1720 515">Optimización de Recursos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 515 1720 603">Innovación Tecnológica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1205 603 1377 687" rowspan="2">Impacto social</td> <td data-bbox="1377 603 1720 643">Personas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1377 643 1720 687">Entorno</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Enfoque Gestión Por Resultados	Calidad de Servicios	Optimización de Recursos	Innovación Tecnológica	Impacto social	Personas	Entorno
Variables	Dimensiones											
Enfoque Gestión Por Resultados	Calidad de Servicios											
	Optimización de Recursos											
	Innovación Tecnológica											
Impacto social	Personas											
	Entorno											

O1: Enfoque de Gestión por Resultados O2: Impacto Social R: Relación			
--	--	--	--

ENCUESTA VARIABLE ENFOQUE DE GESTIÓN POR RESULTADOS

Esta encuesta se realizó a los pobladores y usuarios del agua de San Antonio y San Roque de Cumbaza, con el objetivo de medir su opinión sobre la gestión de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017. En base a las dimensiones de la variable enfoque de gestión por resultados.

USUARIO

POBLADOR

VARIABLE : ENFOQUE DE GESTIÓN POR RESULTADOS			
DIMENSIÓN : CALIDAD DE SERVICIO			
PREGUNTA	ALTO	MEDIO	BAJO
1. ¿En qué nivel considera a la Atención recibida en la Autoridad Local del Agua, Tarapoto?			
2. ¿En qué nivel considera a la información brindada por los trabajadores de la Autoridad Local del Agua, Tarapoto?			
3. El tiempo en que realizó su proceso administrativo fue...			
VARIABLE : ENFOQUE DE GESTIÓN POR RESULTADOS			
DIMENSIÓN : OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS			
PREGUNTA	ALTO	MEDIO	BAJO
4. ¿En qué nivel consideraría el precio de los permisos que brinda la Autoridad Local del Agua, Tarapoto?			
5. ¿Qué nivel de rentabilidad considera que se encuentra la Autoridad Local del Agua, Tarapoto?			

6. ¿Qué nivel de eficiencia considera la gestión la Autoridad Local del Agua, Tarapoto?			
DIMENSIÓN : INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			
PREGUNTA	ALTO	MEDIO	BAJO
7. ¿Con que nivel de frecuencia ha usado el portal digital de la Autoridad Nacional del agua?			

ENCUESTA VARIABLE IMPACTO SOCIAL

Esta encuesta se realizó a los pobladores y usuarios del agua de San Antonio y San Roque de Cumbaza, con el objetivo de medir el impacto social en la gestión de la Autoridad Local del Agua- Tarapoto, 2017; en base a las dimensiones de la variable de impacto social.

USUARIO

POBLADOR

VARIABLE : IMPACTO SOCIAL			
DIMENSIÓN : PERSONAS			
PREGUNTA	ALTO	MEDIO	BAJO
1. ¿Con qué nivel de frecuencia ha escuchado sobre las actividades de la Autoridad Local del Agua Tarapoto en cultura del agua?			
2. ¿Con qué nivel de frecuencia ha asistido a estas actividades?			
3. ¿En qué nivel de eficacia considera que se encuentran las actividades de la Autoridad Local del Agua, Tarapoto en materia de la preservación de los recursos hídricos (agua)?			
4. ¿En qué nivel de efectividad considera que se encuentran las actividades que realiza en materia de prevención de puntos críticos relacionados agua y fuentes de agua?			
5. ¿En qué nivel de eficacia considera que se encuentran las gestiones que realiza la Autoridad			

Local del Agua, Tarapoto con los gobiernos distritales, provinciales y usuarios de agua?			
6. ¿En qué nivel considera la gestión de la comunicación con los pobladores de la Autoridad Local del Agua, Tarapoto?			
DIMENSIÓN : ENTORNO			
PREGUNTA	ALTO	MEDIO	BAJO
7. Indique el nivel de disponibilidad de agua que usted posee las 24 horas del día			
8. Indique el nivel de calidad de agua que usted considera tiene en su localidad			
9. Indique el nivel de frecuencia que fue afectado por la crecida de los ríos, quebradas, canales, etc.			
10. Indique el nivel de afectación en su economía por la crecida de ríos, quebradas, canales, etc.			

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás.
 Institución donde labora : COFIDE.
 Especialidad : Maestría en gestión pública.
 Instrumento de evaluación : Encuesta enfoque de Gestión por resultados.
 Autor (s) del instrumento (s): Pezo Ramírez Diego Rodrigo y Ríos Benzaquen Piero Daniel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Enfoque de Gestión por resultados en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Enfoque de Gestión por resultados					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Enfoque de Gestión por resultados.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						16/20

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
46


Lic. Alim. Ing. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Docente Investigador
 CLAD: 09750

 Tarapoto, 21 de Junio de 2018

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás.
 Institución donde labora : COFIDE.
 Especialidad : Maestría en gestión pública.
 Instrumento de evaluación : Encuesta impacto social.
 Autor (s) del instrumento (s): Pezo Ramírez Diego Rodrigo y Ríos Benzaquen Piero Daniel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Impacto social en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impacto social.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Impacto social.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						12/36

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 21 de Junio de 2018



Lic. Adm. Mag. Regner Nicolás Castillo Salazar
 Docente Investigador
 CLAD: 09750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Capillo Torres Julio Cesar.**
 Institución donde labora : **Universidad Nacional de San Martín.**
 Especialidad : **Maestría en gestión pública.**
 Instrumento de evaluación : **Encuesta enfoque de Gestión por resultados.**
 Autor (s) del instrumento (s): **Pezo Ramírez Diego Rodrigo y Ríos Benzaquen Piero Daniel**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Enfoque de Gestión por resultados en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Enfoque de Gestión por resultados					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Enfoque de Gestión por resultados.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
50

 Tarapoto, 22 de 06 de 2018



 Lic. Mg. Julio César Capillo Torres
 REGUC N° 07736
 CLAD - PERÚ



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Capillo Torres Julio Cesar.
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martin.
Especialidad : Maestría en gestión pública.
Instrumento de evaluación : Encuesta de Impacto social.
Autor (s) del instrumento (s): Pezo Ramirez Diego Rodrigo y Rios Benzaquen Piero Daniel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA. Includes a 'PUNTAJE TOTAL' row at the bottom.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 22 de 06 de 2018

Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres
REGUC N° 07736
CLAD - PERÚ



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodríguez Mendoza Segundo Saúl.

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.

Especialidad : Maestría en gestión empresarial.

Instrumento de evaluación : Encuesta Enfoque de Gestión por resultados.

Autor (s) del instrumento (s): Pezo Ramírez Diego Rodrigo y Ríos Benzaquen Piero Daniel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Enfoque de Gestión por resultados en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Enfoque de Gestión por resultados					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Enfoque de Gestión por resultados.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 22 de 06 de 2018

Lic. Mg. Sr. Segundo Rodríguez M.
Colg. CLAD 7097



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodriguez Mendoza Segundo Saúl.

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín.

Especialidad : Maestría en gestión empresarial.

Instrumento de evaluación : Encuesta Impacto social.

Autor (s) del instrumento (s): Pezo Ramírez Diego Rodrigo y Ríos Benzaquen Piero Daniel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Impacto social en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Impacto social.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Impacto social.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SI ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 22 de 06 de 2018

Lic. Adm. Mgr. Segundo Saúl Rodríguez M.
Colg. CLAD 7097

El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional



SOLICITUD N°001-2018

SEÑOR: Luis Alberto Limo Seclen
Administrador de la Autoridad Local del Agua
– Tarapoto

ASUNTO: Solicita autorización para realizar trabajos de
investigación para proyecto y desarrollo de
tesis

FECHA: 18/06/2018

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted para saludarle cordialmente y a la vez a título personal DIEGO RODRIGO PEZO RAMIREZ con DNI N° 74748527, con domicilio en el Jr. Perú N° 404, Tarapoto y PIERO DANIEL RIOS BENZAQUEN con DNI N° 72801302, Con domicilio en Jr. 16 de Octubre N° 839 – Lamas.

Solicitarle autorización para realizar el proyecto y desarrollo e tesis en la Autoridad Local del Agua Tarapoto y acceso a la misma, con fines de obtener información de la institución y trabajadores que me permita desarrollar el proyecto, que lleva como título de investigación: "Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distrito de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017"

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido de usted, esperando su respuesta a la presente solicitud.


DIEGO RODRIGO PEZO RAMIREZ


PIERO D. RIOS BENZAQUEN

DNI 74748527

DNI 72801302





PERÚ Ministerio de Agricultura y Riego



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Tarapoto, 25 de junio de 2018.

CARTA MULTIPLE N° 091-2018-MINAGRI-ANA-AAA.H-ALA.TA

Señor:
DIEGO RODRIGO PEZO RAMIREZ
Jr. Perú # 404
Tarapoto.-

PIERO D. RIOS BENZAQUEN
Jr. 16 de Octubre # 839
Lamas.-

Asunto : Aceptación a Solicitud.

Referencia : Solicitud N° 001-2018.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en representación de la Administración Local de Agua Tarapoto y en atención al documento de la referencia, hacerle de su conocimiento que acepta su solicitud y se dará las facilidades con la información que la Administración Local de Agua Tarapoto disponga y corresponda para el desarrollo del proyecto de Tesis "Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local de Agua Tarapoto – 2017".

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO
AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA
ADMINISTRACION LOCAL DE AGUA TARAPOTO

Ing. Luis Alberto Lino Seclén
ADMINISTRADOR LOCAL DE AGUA
CIP. 42171

LALS
C.c.
Archivo

CUT. 109957-2018

Jr. Belén Torres de Tello N° 217 – Fonavi – Morales
Teléfono: 042 – 527602
a.l.tarapoto@ana.gob.pe
www.ana.gob.pe
www.minagri.gob.pe

EL PERÚ PRIMERO



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Robin Alexander Díaz Saavedra, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis titulada:

"Enfoque de gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017", del estudiante Piero Daniel Ríos Benzaquen, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: TARAPOTO, 27 de Agosto del 2019



Lic. Robin A. Díaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Firma

Mg. Robin Alexander Díaz Saavedra
DNI: 44920126

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



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Robin Alexander Díaz Saavedra, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor de la tesis titulada:

"Enfoque de gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017", del estudiante Diego Rodrigo Pezo Ramirez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 27 de Agosto del 2019



Mg. Robin A. Díaz Saavedra
MARKETING, INTERNACIONALES
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Firma

Mg. Robin Alexander Díaz Saavedra

DNI: 44970126

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

ACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

nfoque de gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017"

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Diego Rodrigo Pezo Ramírez

Piero Daniel Rios Benzaquen

Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	Entregado a Pontificia ...	1 %
3	www.foretica.org	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	alicia.concytec.gob.pe	<1 %
7	www.psicoperspectiva...	<1 %

Activar Windows

Ve a Configuración para activar Wind

Entregado a Universida... <1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Piero Daniel Ríos Benzaquen
identificado con DNI N° 72801302, egresado de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo,
autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado
" ENFOQUE DE GESTIÓN POR RESULTADOS Y SU IMPACTO SOCIAL EN LOS POBLADORES DE LOS DISTRITOS DE SAN ANTONIO Y SAN RAFAEL DE CUMBERA DE LA AUTORIDAD LOCAL DEL AGUA, TARIAPATA, 2017 ";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 72801302

FECHA: 31 de MAYO del 2019

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Diego Rodrigo Pazo Ramirez
identificado con DNI N° 74748527, egresado de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo,
autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo
de investigación titulado
"Enfoque de Gestión por resultados y su impacto
social en los poblados de los distritos de
San Antonio y San Roque de Lambayeque del
Autoridad Local del Agua Tarma 2017";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 74748527

FECHA: 31 de Mayo del 2019

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Coordinador de la Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DIEGO RODRIGO PEZO RAMIREZ

INFORME TITULADO:

“Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de Diciembre de 2018.

NOTA O MENCIÓN: 15





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Coordinador de la Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PIERO DANIEL RÍOS BENZAQUEN

INFORME TITULADO:

“Enfoque de Gestión por resultados y su impacto social en los pobladores de los distritos de San Antonio y San Roque de Cumbaza de la Autoridad Local del Agua – Tarapoto, 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 14 de Diciembre de 2018.

NOTA O MENCIÓN: 15

