



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Locación de servicios y gestión institucional en empresa de agua potable  
y alcantarillado, 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR**

Zeballos Zeballos, Florencio Percy (ORCID: 0000-0002-0387-2301)

**ASESORA**

Dra. Cajan Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado con muchísimo cariño a mi señora madre Esther por sus consejos reiterativos y apoyo moral en este arduo camino, a efecto de cumplir con una de mis metas trazadas en mi vida profesional.

**Florencio Percy**

## **Agradecimiento**

Me complace a través de este trabajo presentar mis sinceros agradecimientos a mi asesora de tesis Dra. Marina Cajan Villanueva; por haber puesto en mí y en cada uno de mis compañeros su conocimiento y experiencia en el desarrollo de nuestros trabajos de investigación, que supo orientarme y aconsejarme de manera correcta en el desarrollo de la misma. A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios de la cual me siento orgulloso.

**El autor**

## Índice de Contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula.....  | i    |
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimiento.....  | iii  |
| Índice de Contenidos.....  | iv   |
| Índice de tablas.....  | v    |
| Índice de Figuras.....   | vi   |
| Resumen.....   | vii  |
| Abstract.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN.....   | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO.....   | 5    |
| III. METODOLOGÍA.....  | 32   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....   | 32   |
| 3.2. Variables y Operacionalización.....   | 33   |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de<br>análisis..... | 33   |
| 3.4. Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad.....                      | 34   |
| 3.5. Procedimiento.....  | 36   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....  | 37   |
| 3.7. Aspectos éticos.....  | 37   |
| IV. RESULTADOS.....  | 39   |
| V. DISCUSIÓN.....  | 45   |
| VI. CONCLUSIONES.....  | 50   |
| VII. RECOMENDACIONES.....  | 52   |
| REFERENCIAS.....   | 53   |
| ANEXOS.....  | 59   |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de contratación de locación de servicios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021.....                  | 39 |
| Tabla 2. Nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021. .... | 40 |
| Tabla 3. Nivel de gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021.....                                  | 41 |
| Tabla 4. Nivel de gestión institucional por dimensiones en la Empresa de Agua Potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021.....                              | 42 |
| Tabla 5. Prueba de normalidad .....   | 43 |
| Tabla 6. Relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Agua de Potable y Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021.....         | 43 |

## Índice de Figuras

Figura 1. Dispersión entre el programa presupuestal y ejecución presupuestal ..... 44

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 87 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de locación de servicios fue medio en 48 %, la gestión institucional fue medio en 53 %. Concluyendo que existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021. Mencionado que el coeficiente de Pearson fue de 0,998 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 99.60 % de la locación de servicio influye en la gestión institucional.

Palabras clave: gestión, trabajador, organización administrativa.

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine the relationship between the service location and institutional management in the potable water company Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population and sample were 87 collaborators. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of location of services was medium in 48%, institutional management was medium in 53%. Concluding that there is a significant relationship between the location of the service and the institutional management in the potable water company Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto - 2021. It was mentioned that the Pearson coefficient was 0.998 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); Furthermore, only 99.60% of the service location influences institutional management.

Keywords: management, worker, administrative organization.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, en el mundo del trabajo, las organizaciones e instituciones estatales están experimentando profundos cambios, están tratando de lograr sus objetivos a pesar de los recortes presupuestarios y de la fuerza laboral, e incluso limitan sus beneficios laborales. Sin embargo, existen otras alternativas para que las organizaciones crezcan, por lo que la contratación temporal surge como un mecanismo para reducir los costos laborales. Según Pasco (2010), reitera que la contratación en la administración pública se ha convertido en uno de los ejes principales del desarrollo de competencias y problemas de la administración pública, donde la diversidad de regímenes ha generado disturbios y violaciones de ciertos derechos en el sector público, destacando cuestiones de recursos humanos.

A nivel nacional, la carrera pública ha sido relegada y las diversas modalidades creadas no la promueven satisfactoriamente, muchas de ellas son de carácter temporal, no crean una relación laboral permanente limitada a la administración pública como empleador, impidiendo que los empleados y funcionarios públicos sigan trabajando, escalar los rankings gubernamentales de acuerdo a un sistema de mérito y competencia. (Fernández, 2020). Además, las entidades públicas utilizan los servicios prestados por las personas sin la necesidad de tener un vínculo laboral estable, sin embargo, la normativa no ha determinado un horario establecido o fijo para aquellas personas que prestan servicios mediante la modalidad de locación, lo cual ha hecho surgir diversos problemas de índole interpretativa, debido a que ciertas entidades intentan obligar a los trabajadores para cumplir como horarios laborales que no están contemplados en los lineamientos normativos, lo cual genera malestar y ruptura del vínculo laboral, además, a partir de información de la Planilla Electrónica del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el informe de Servir señala que existen 170,000 personas que prestan servicios para el Estado peruano en condición de locadores de servicios, de los cuales el 59% tiene más de 5 años de servicio en la institución.

A nivel local, la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A., cuenta con más de 190 colaboradores en sus diferentes áreas y con diferentes modalidades de contratos, dentro de ello, utiliza también la modalidad de contratación por locación de servicios para ocupar algunos puestos de trabajo de los cuales 87 tienen modalidad locación de servicios representando el 46% del total de colaboradores, no obstante, no se le reconocen los derechos de seguridad social y no tienen ningún beneficio laboral, además uno de los problemas evidenciados es la contratación de personal locador que está haciendo labores presenciales en planta como cualquier trabajador en planillas, todo ello ha conllevado a tener deficiencias en la gestión institucional, ya que la institución se vea inmersa en gastos no presupuestados, a raíz de las denuncias administrativas interpuestas ante el órgano fiscalizador (SUNAFIL), así como también se vea involucrada en demandas judiciales por desnaturalización de contratos, reintegro de remuneraciones y pago de beneficios laborales. Entonces dicho personal locador en atención al principio de primacía de la realidad de los hechos, sus contratos se han desnaturalizado y como la Sunafil como entidad fiscalizadora ha impuesto multas y la solicitud del pago de sus beneficios laborales.

Considerando la realidad problemática descrita, se ha planteado como problema general: ¿Cuál es la relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de contratación de locación de servicios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de gestión institucional por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021?

La presente investigación se justificó por conveniencia; debido a que permitió brindar soluciones a la problemática encontrada, por medio de recomendaciones y alternativas de solución. Relevancia social, el contenido y resultado generó mayor eficacia en el desarrollo de las actividades internas, así como mejores resultados en la gestión. Valor teórico, ofrece un aporte científico por cada variable de estudio, los cuales se encontraron sustentadas en investigaciones derivadas de fuentes primarias y secundarias. Implicancias prácticas; se fundamentó en la necesidad de determinar las implicancias jurídicas y las alternativas de solución para poder minimizar la problemática encontrada. Utilidad metodológica; hizo posible el diseño y desarrollo de instrumentos que permitió la recolección de información, las mismas que sirvió como base para futuras investigaciones.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021. Y como objetivos específicos: Analizar el nivel de contratación de locación de servicios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021. Analizar el nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021. Analizar el nivel de gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021. Analizar el nivel de gestión institucional por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

Como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.  $H_o$ : No existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021. Y como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de contratación de locación de servicios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021, es

alta. H2: El nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021, es alta. H3: El nivel de gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021, es buena. H4: El nivel de gestión institucional por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021, es buena.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos anteriores, a nivel internacional se consideró a los aportes de Palomeque y Ruiz (2019), quien desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, diseño no experimental, la población y muestra fue 20 entidades, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, después de haber analizado los diferentes datos correspondientes a la investigación, se determinó que no se está llevando a cabo una gestión institucional eficiente que permita optimizar los procesos y la máxima utilización de los recursos, lo cual se ve reflejado en la incapacidad representativa de la organización para satisfacer las diferentes necesidades de la población; por lo tanto es necesario la aplicación de lineamientos y estrategias que permita potenciar la gestión institucional de manera interna posibilitando el aprovechamiento óptimo de los recursos financieros y económicos para impulsar el crecimiento económico y el mejoramiento de la calidad de vida; asimismo, gran parte de los datos obtenidos, dan parte de la necesidad importante para mejorar los procesos de selección de personas, las cuales deben de llevarse a cabo de manera eficiente cumpliendo las normativas estipuladas, las cuales garanticen el óptimo cumplimiento de las funciones administrativas estipuladas para cada puesto, para lo cual, es necesarios que mediante la gestión administrativa se impulse el desarrollo de actividades de control destinadas a verificar el máximo nivel de cumplimiento de cada una de las actividades y procesos estipulados, a fin de asegurar la obtención del máximo rendimiento y conocer los errores o impases que se estén suscitando en el tiempo preciso a fin de aplicar las estrategias de corrección pertinentes que ayude a mejorar la gestión administrativa.

Bernasconi. y Rodríguez (2018), tuvo una investigación de tipo documental, diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica el análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Concluyo que, las diferentes metas y objetivos trazados en la entidad, no se han cumplido de manera eficiente debido a la falta de una gestión institucional coherente que permite la interacción de los recursos financieros, humanos y

materiales enfocados en la visión prospectiva organizacional, de modo que existe una malversación de fondos y la pérdida recursos económicos que afecta al desarrollo de las actividades y la posibilidad de generar desarrollo social; por lo tanto, es necesario la aplicación de la gestión administrativa y sobre todo del proceso de control, para que la entidad pueda tener conocimiento de la forma en cómo se van desarrollando los procedimientos y el uso de los recursos, de modo que pueda intervenir de manera inmediata en el caso que se llegue a detectar algunos problemas.

Delgado et al. (2019), tuvo una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue acervo documentario, la técnica el análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Concluyeron que, la locación de servicios es una modalidad de trabajo que permite a las entidades públicas utilizar los servicios prestados por las personas sin la necesidad de tener un vínculo laboral estable, sin embargo, la normativa no ha determinado un horario establecido o fijo para aquellas personas que prestan servicios mediante la modalidad de locación, lo cual ha hecho surgir diversos problemas de índole interpretativa, debido a que ciertas entidades intentan obligar a los trabajadores para cumplir como horarios laborales que no están contemplados en los lineamientos normativos, lo cual genera malestar y ruptura del vínculo laboral; asimismo, se logró conocer que los impases en el desarrollo de las actividades laborales bajo esta modalidad de contrato, están relacionados a las malas prácticas de la empresas y organizaciones, las cuales emplean esta modalidad de trabajo para evadir el cumplimiento de sus responsabilidades tributarias y no entregar os beneficios laborales que corresponde a sus trabajadores bajo una modalidad de contrato estable que le permita tener la seguridad de contar con un respaldo económico en caso de emergencias de salud, entre otros beneficios, de esta manera, las organizaciones, buscan la evasión de una relación laboral permanente que le obliga a cumplir con ciertos lineamientos en beneficio del colaborador, los cuales perjudican a las personas.

A nivel nacional se citó a Vargas et al. (2017), tuvo una investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue de 97 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, después de haber analizado los datos recopilados procedente de la muestra estudio, se determinó que el 83.5% considera que la entidad lleva a cabo una gestión institucional de manera deficiente a diferencia del 14.4% que lo considera como buena; estos datos conllevaron a determinar que la gestión institucional no se está realizando de manera adecuada, por lo que necesario la aplicación de procedimientos que ayuden a determinar estas falencias y dar solución inmediata, con la finalidad de mejorar los resultados y la atención de las diferentes necesidades que deben ser resueltas por la entidad.

Vargas et al. (2021), tuvo una investigación de tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra fue 59 colaboradores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, al haber obtenido un valor del coeficiente de Spearman igual a 0.843 se determinó que las variables se correlacionan de manera positiva dentro de un nivel significativo, lo cual conllevó a afirmar que, a medida que se logre mejorar la gestión institucional, esta podrá mejorar los índices de desempeño en los colaboradores, como resultado del mejoramiento de los procesos internos que conlleven a entregar las condiciones laborales necesarias a los colaboradores para el desarrollo de sus actividades asignadas, con lo cual no solo se brindará la posibilidad de incrementar la competitividad organizacional, sino que ayudará además a entregar un mejor servicio a los usuarios; asimismo, como parte de los objetivos de la investigación, se logró determinar que los colaboradores (16%) manifestaron que la gestión administrativa es aún deficiente, debido a que no se cumple con el diseño eficiente de las estrategias para aprovechar los recursos y las oportunidades que ofrece el sector, por lo tanto se dejan pasar importantes oportunidades para el mejoramiento de las condiciones internas y el incremento de la competitividad a nivel organizacional, la cual beneficiaría a todos los participantes como parte de los beneficios bilaterales, por ello, es necesario mejorar estas actividades como

una de las responsabilidades esenciales de las autoridades administrativas para conducir al éxito organizacional mediante una correcta administración de los recursos financieros y humanos como aquellos que hacen posible el desarrollo de las actividades organizacionales.

Zavaleta (2021), tuvo una investigación de tipo mixta, diseño no experimental, la población y muestra fue 30 alumnos y 27 unidades académicas, las técnicas la encuesta y la entrevista, los instrumentos fueron la guía de entrevista y el cuestionario. Concluyó, se determinó que el 49% de alumnos encuestados, mencionaron que no se lleva a cabo una gestión institucional de manera eficiente, lo cual afecta significativamente a al equipamiento de los espacios para la formación académica, lo cual genera malestar e incomodidad debido a que no se presta las condiciones necesarias para que los alumnos puedan adquirir una formación profesional eficiente que le permita hacer frente a los diferentes retos laborales, asimismo afirmaron que esta problemática disminuye la competitividad de los profesionales al momento de ingresar, como consecuencia de una imagen negativa transmitida la población, asimismo, se logró conocer que los alumnos consideran que la falta de eficiencia en la gestión de la institución, está relacionada a las deficiencias para llevar a cabo los procesos de selección de personal, en la cual, las personas que ingresan a ocupar los cargos administrativos, son colocados por conveniencia de los directivos, a pesar de que estos no cuentan con las habilidades y competencias necesarias para el puesto, lo cual afecta significativamente al rendimiento de las áreas que ocupan, generando atraso para la entidad y la comunidad estudiantil en general mediante la omisión de funciones importantes para el crecimiento institucional que a su vez determina las condiciones donde se lleva a cabo la formación académica profesional.

A nivel local, se consideró los aportes de Ramírez (2019), realizó una investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental, la población y muestra fue 23 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, se determinó que el 48% de encuestados consideran que la

gestión institucional se lleva a cabo de manera eficiente, lo cual se ve reflejado en la incapacidad para gestionar sus recursos y la organización del talento humano, de modo que no pueden cumplir con los objetivos y metas establecidas, lo cual afecta significativamente a la generación de progreso para la sociedad; asimismo se logró determinar que los encuestados sostienen que, uno de los factores que genera la falta de eficiencia en la gestión de la institución, es la carencia de personal debidamente capacitado con las habilidades y competencias para dirigir a la organización.

Arévalo et al. (2021), tuvo una investigación de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, la población y muestra fue 237 trabajadores, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyeron que, luego de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.807, se determinó que las variables poseen una correlación positiva alta, lo cual conllevó a determinar que, a medida que se mejoren los lineamientos para el desarrollo de la gestión institucional, se logrará mejorar el rendimiento a nivel individual de los colaboradores y el cumplimiento de las metas establecidas para la organización; por lo tanto, se determinó la importancia de adoptar medidas de control para monitorear el desarrollo de los procesos internos y asegurar que los recursos institucionales sean utilizados de manera eficiente de acuerdo a los fines para los cuales fueron suministradas.

Fernández (2020), tuvo una investigación de tipo básica, diseño no experimental, la población y muestra fue 45 personas, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que, el desarrollo de lineamientos y estrategias que propician una gestión institucional deficiente, son de mucha importancia para el desarrollo organizacional, debido a que éstas ayudan a potenciar la capacidad institucional para la gestión de los recursos, la organización de personas y la aplicación de medidas orientadas a controlar los procesos y actividades, de modo que se pueda incrementar la seguridad en el uso de los recursos financieros para satisfacer la necesidades presentes en la población, propiciando la posibilidad de incrementar los factores que conlleven al crecimiento económico y el desarrollo

social de la población, sobre todo de aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad cuyas propuestas no han sido atendidas a cabalidad por el estado.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, se tiene a la variable de locación de servicios, donde el Artículo 1430 del CCP establece que se puede pactar expresamente que el contrato se dará por terminado cuando una de las partes no realice a su cargo un servicio específico, establecido con toda exactitud. Se trata de una presunción de que las partes han acordado la posibilidad de reclamar que la relación de obligaciones que les vincula se resuelva legalmente, evitando así el costoso recurso judicial para obtener un resultado igual y similar. Además, existen diferentes modalidades de trabajo, cada uno de ellos debe ser aplicado de acuerdo a la modalidad de acuerdo a la actividad laboral que se va a desarrollar; dentro de ellos se encuentran los contratos de tipo temporales, los cuales deben celebrarse cuando existen trabajos estacionarios o temporales donde la organización es consciente que no va a requerir los servicios del colaborador por un largo periodo de tiempo; existen también los contratos de tipo fijos, los cuales se aplican para las actividades principales que realiza la organización, los cuales se llevan a cabo por periodos largos e indefinidos. Asimismo, cada contrato celebrado, debe tener como elemento principal el consentimiento y conformidad por ambas partes, al mismo tiempo que deben estipular cada una de las cláusulas que determine los deberes y derechos de cada uno de los participantes, a fin de contar con una base de sustento en caso de producirse algún impase durante la prestación de los servicios.

Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 27626 (2017), en el contrato de locación de servicios que se tienden a celebrar entre las que se tiene que incluir las siguientes cláusulas: a) Con respecto a la vinculación de las relaciones laborales que debe realizar, se fundamenta en lo que es una naturaleza temporal. b). Cuando existen condiciones preexistentes referidas en el contrato de usuarios que son destacados por negligencias en la de sus funciones en las cuales podrá caer en algún momento en el cumplimiento de sanción o medida de corrección que es impuesta por la autoridad correspondiente, siendo así que suele existir

una serie de reglamentos o marco normativo que regula las debidas sanciones o infracciones y que también está bajo el Decreto Legislativo N°910, la relación de giros en el mundo de negocios de la empresa que es usuaria. El acto prestación de los servicios laborales, crea deberes y derechos que debe ser respetado por ambas partes, los cuales deben ser cumplidos a cabalidad por ambas partes a fin de contar con un cumplimiento eficiente del marco normativo y legal del contrato; con ello se asegura la satisfacción de las dos partes involucradas sin llegar a desarrollar procedimientos adicionales para hacer cumplir las bases estipuladas en el contrato. De esta manera, mediante el contrato, la persona se obliga a prestar sus servicios laborales hacia su empleador de acuerdo a las bases pactadas como parte de su responsabilidad, mientras que la organización está obligada a cumplir con sus deberes estipulados en contrato así mismo de propiciar los ambientes adecuados para el desarrollo de las obligaciones laborales del colaborador. (p. 214- 215)

En consideración a lo descrito, se hace imprescindible conocer la definición de contrato, según Cueva (2018), se puede dilucidar que el contrato de trabajo tiene una finalidad de vínculo laboral por prestaciones reciprocas conmutativas por generar relación contractual entre las partes empleador y trabajador sujeto a subordinación, con remuneraciones acordadas y bajo funciones que debe realizar. (p. 18); en eso es lo que se basa un contrato pero si hablamos de un locador de servicios nos referimos a un contrato específico de acuerdo al periodo de obra por llamarlo así, va ocurrir su tiempo de servicio de este locador a cambio de una retribución, y esto mayormente sucede en el sector público, de contratar a estos locadores de servicios, ya sea por el periodo de término de gobernación de una autoridad, por obras públicas y entre otras actividades que se desarrollan, aquí un locador se pone responsabilidades, metas, obligaciones, él se obliga de acuerdo al trabajo que le corresponde sin esperar una subordinación, es como hablar de una persona de renta de cuarta categoría que presta sus servicios cobrando por medio de un comprobante permitido que llamamos recibo por honorarios; además el fiscaliza su trabajo si se está desarrollando como se

acordó en el pacto encomendado, así también se puede decir que hay modalidades de trabajo de acuerdo cual sea el servicio que solucionar, ya que está bajo dependencia y subordinación.

Por su parte, Toyama (2008), señala que se trata de un debido acuerdo con respecto a las voluntades que generan una relación de común acuerdo de voluntades entre el trabajador y el empleador para la prestación de servicios con subordinación bajo una relación de carácter asertiva. Los contratos datan desde hace mucho tiempo y actualmente se mantienen ciertos criterios desarrollados en la antigüedad, dentro de los cuales se encuentra a la determinación de cláusulas o bases que puedan desarrollarse en caso una de las partes incumpliera con su responsabilidad, la cual actúa como una garantía para recibir los beneficios pactados para cada una de las partes involucradas; sin embargo, actualmente estas técnicas y determinación de lineamientos, se realiza de una manera más completa y eficiente, integrando diversos mecanismos para deslindar responsabilidades, con la finalidad de desarrollar un ambiente de trabajo propicio para el buen desempeño y crecimiento organizacional. Como ya se tiene en cuenta es un contrato donde ambas partes están de acuerdo al servicio que se va realizar, siendo así el locador prevé su tiempo de cuando realizar, hasta incluso trabaja con su propia herramienta, así como también la mayoría de locadores por no decirlo todos no forman parte de pertenecer a un planilla subjetiva, no están afectos a derechos de beneficios laborales correspondientes, su trabajo de los locadores depende de su duración de acuerdo a qué clase de servicio fueron llamados y especializados, así como también el pago es de acuerdo a lo pactado, suelen suceder al inicio, de acuerdo a los avances de dicha actividad, o al final del trabajo, todo esto dependerá la duración de trabajo que se va realizar en la actividad programada, así como también se puede mencionar que la cantidad de su retribución depende para el pago de un impuesto, que están afectos al emitir sus recibos por honorarios, esta forma de contratos de los locadores a dado un nuevo cambio en las entidades públicas en el momento de su aprobación para formalizar los derechos de pago

de acuerdo a la actividad que se va realizar y especialización del locador; ya que en su momento existía muchos abusos y reclamos de las contrataciones.

En el ámbito del contrato Gonzales (2016). Manifiesta que los principios son guías, directrices que sirven de punto de partida para la aceptación y evolución de las normas las cuales concretizan una debida aplicación de las normas que lo que busca con la sociedad, es el bienestar. (p. 19). En tanto, Jaramillo (2013), centra que cuando existen los derechos laborales guardan relación con el principio de causalidad es porque de alguna forma es necesario que se pueda adoptar varios convenios sugeridos, puede este resaltar los derechos fundamentales laborales, que son de alguna forma referidos bajo el amparo de aquellos derechos que son fundamentales y pues van a brindar una serie de beneficios al trabajador y pues estos serán respaldados y reconocidos porque no se les puede quitar así nomás este derecho ya que están respaldados por una normativa que les ampara de sus obligaciones y mandatos aunque sea inherente al trabajador dependiente y/o independiente, tantas normativas que se tienen que tomar en cuenta hoy en día antes de querer invadir cualquier reglamento. (Peralta y Peralta, 2005, p. 605)

El Código Civil (2015), en el Art. 1764 establece que estos contratos son un acuerdo voluntario por el cual el locador se compromete independientemente, a prestar sus servicios durante un período determinado o para un trabajo específico, a cambio de una retribución. Respecto al Objeto el Artículo 1765º, expresa que todo tipo de servicios físicos e intelectuales pueden ser objeto de un contrato, la naturaleza personal del servicio. De igual manera, el artículo 1766 establece que el locador deberá prestar personalmente el servicio, pero podrá recurrir a asistentes y suplentes, bajo su dirección y responsabilidad, si requiere la colaboración de otras personas autorizadas por el contrato. Además, el locador impone sus propias reglas de trabajo de cómo hacerlo, de qué forma realizar, de ponerse metas de trabajo e incluso trabajar con su propia herramienta porque cualquier cosa que suceda él es responsable de su acto de su trabajo; por eso se dice que un locador trabaja bajo dependencia, es así como desarrollan sus

modalidades de trabajo los locadores de servicio desde el momento que esta ley fue establecida y aprobada. (p. 547)

Rodríguez y Sánchez (2019), mencionan los siguientes: a) Que de acuerdo a los diversos servicios que ofrecen para su realización, este está vinculado a cumplir por realizarlos de acuerdo a lo que soliciten puede estar inmerso en carácter material o intelectual, siendo así que al contrato por locación de servicios tiende a poder componer toda clase de servicios que son referidos de manera profesional o que son orientados en una profesión, o por lo contrario todos los que este inmersos por una actividad manual. (p. 30-31) b) Por otro lado la característica de un trabajador de forma esencial se centra en su forma individual de realizarlo. c) Cuando precisamos la retribución nos encontramos bajo la obligación de que el comitente tiene la obligación de pagar una retribución que es pactada por las partes con el debido acuerdo que tuvieron las partes. Y estos puntos dan a entender más acerca de su actividad que desempeñan los locadores de servicio, que gracias a esta aprobación se desarrollaron formalidades, ya que existía tantos vínculos de abusos por parte del trabajo que se realizaban y además por lo pagos comprometidos que no se prevalecen en su momento. (p. 31)

Por otro lado, Aguilar (2014), nos dice que con respecto a la prestación de servicios bajo el contrato de locación este no puede tener inmerso el elemento de subordinación pues no es un elemento esencial que forma parte de este contrato siendo el locador un individuo autónomo y que este obtiene un pago por su prestación de servicios siendo así que en este contrato no acarrea una responsabilidad de por medio de índole tributario, pues este no trae consigo los beneficios que si contienen el contrato laboral. Por ello Luján (2015) Nos pone en conocimiento y que, de acuerdo con la fundamentación, el estado este ejerce una obligación sobre la respectiva de forma en cuanto a los contratos de locaciones de servicios, el cual no es excluyente a un marco normativo, sino que ejercer una posición sobre un marco normativo vigente. Para el desarrollo de la prestación de los servicios laborales, se pueden aplicar diferentes lineamientos normativos

que ayuden a garantizar el cumplimiento de las obligaciones pactadas por cada una de las partes participantes en la celebración del contrato, para ello, se recurren a mecanismos e instancias que sirven como entes mediadores para hacer cumplir con las bases que determinaron el contrato. En este contexto, es preciso mencionar a la ley general del trabajo, la cual estipula las diferentes modalidades de contrato y las ocasiones en las que se pueden utilizar son agravio de los colaboradores, buscando convertirse en un marco normativo que ayude a proteger los derechos de cada una de las partes, estipulando las cláusulas y determinando responsabilidades para cada uno de los participantes

Bajo el mismo orden ideas, los autores Peralta y Peralta (2005), manifestaron que las entidades públicas, así como privadas necesitan de trabajadores para el cumplimiento de sus propósitos y el desarrollo de sus actividades enfocados en las metas y objetivos planteados, los cuales son contratados bajo distintas modalidades, dando cumplimiento a las normativas legales vigentes. El contrato de personal bajo la modalidad de contrato administrativo de servicios, es una modalidad especial en la que los colaboradores realizan sus funciones o prestan servicios de manera independiente a las organizaciones, para las cuales emiten como comprobante de pago, el denominado Recibo por Honorarios, el cual es útil en el caso de las entidades privadas para la deducción de costo o gastos en materia tributaria. El contrato de Locación de Servicios, hace referencia a los colaboradores independientes, los cuales prestan sus servicios por tiempo limitado o para el desarrollo de cierta actividad específica, donde en teoría no existe dependencia o subordinación, pero que en la práctica esta modalidad contractual se ha empleado para no cumplir con el pago de las obligaciones sociales que corresponde a un colaborador que se encuentra formalmente inscrito en planilla, esto hace para evitar las contribuciones del derecho de beneficios laborales que están establecidos por ley, pero también hay que tener en cuenta que los locadores de servicio también pagan un derecho de impuesto por sus ingresos, y estos tipos de locadores hoy en día han ido creciendo por su trabajo independiente que realizan y por las especializaciones que poseen, las

entidades públicas son mayormente que contratan estos locadores, ya que va de acuerdo al periodo de gestión política y duraciones de obra de los funcionarios a cargo, y todo esta modalidad se ha ido desarrollando cada vez más para justificar muchas desviaciones que suceden en las contrataciones de las entidades del sector público, por esa misma razón se implementó la aprobación de locación de servicios.

Añadido a ello, el autor Luján (2015), manifestó que los trabajadores bajo modalidad contractual de Locación de Servicios, no perciben los beneficios sociales que normalmente le corresponde a un colaborador que se encuentra inscrito en planilla, lo cual representa una desventaja para el mismo, que en muchos casos incluso realiza mayores labores que los demás colaboradores. En la actualidad, las diferentes entidades privadas, así como las del sector público se viene aprovechando inadecuadamente de esta modalidad contractual para la contratación de personal, con el objeto de no cumplir con los aportes sociales que normalmente le corresponden a los colaboradores inscritos en planilla, pues nos e viene cumpliendo la naturaleza de este contrato, que supuestamente debe efectuarse para colaboradores independientes, los cuales no cumplen un horario y demás acuden al centro laboral para tareas específicas sin subordinación, pues en la realidad, estos en el ámbito laboral desarrollan sus actividades con total normalidad tal como los demás colaboradores que no tiene este tipo de contrato.

Los colaboradores que tiene contrato de Locación de Servicios no están sujetos a subordinación por parte de la entidad donde prestan servicios, asimismo, son autónomos en sus horarios y modo de laboral, estando enfocado sus labores en los resultados que este pueda obtener. Los trabajadores Locadores de Servicios, no están sujetos a descuentos por parte de los empleadores en lo que respecta al impuesto a la renta de quinta categoría, así como para el pago de AFP, y entre otros descuentos que les corresponde a aquellos colaboradores bajo subordinación, pero del mismo modo, también la entidad no se encuentra obligada a realizar aportes por concepto de EsSalud y otros beneficios sociales correspondientes, por lo que es factible mencionar que esta modalidad

contractual no presenta beneficios sociales a los colaboradores, representando una desventaja, para aquellos trabajadores que se encuentran laborando por periodos extensos bajo esta modalidad contractual, pues no perciben beneficios necesarios para los trabajadores y sus beneficiarios.

Es clave que las entidades consideren adecuadamente la gestión de sus recursos humanos para el logro de sus propósitos en el mediano y largo plazo, así como en el día a día, pudiendo determinar la modalidad contractual más adecuada para incorporarlos a su fuerza laboral. Entre las distintas formas de contratación se encuentra la Locación de Servicios, donde los colaboradores prestan sus servicios de manera intendente para el cumplimiento de una finalidad objetiva dentro de la organización. Dicha modalidad contractual, en la actualidad viene siendo inadecuadamente utilizada por las diferentes organizaciones que contratan a sus colaboradores bajo la misma, limitándolos por periodos extensos de beneficios sociales que son muy importantes para los empleados, lo cual además les genera estabilidad laboral. La prestación de servicios en condiciones de independencia de acuerdo no la normativa vigente a nivel nacional en el estado peruano no está sujeto a beneficios laborales y la contratación para este servicio es bajo locación de servicios.

Por su lado, Toyama (2012), señala que cuando nos referimos al objeto del contrato es sobre qué servicios vamos a ofrecer siendo estos de carácter subordinado porque, se cumple con una toma y dame de servicios que debe realizar el trabajador que consigo trae el pago de una remuneración que le dará el empleador. (p. 454)

Las dimensiones de locación de servicios son expuestas de acuerdo a lo descrito en el Artículo 1764 del Código Civil Peruano, siendo estos: Dimensión 1: Consentimiento. El consentimiento hace valer lo pactado del contrato laboral pues si este no pone en manifiesto el objeto del contrato, así como también de las partes que interviene este queda nulo. Dimensión 2: Precio. constituye la contraprestación que es realizada de una manera correcta con referencia al

locador por el uso y goce de la cosa, siendo de esa manera un elemento esencial del contrato de trabajo porque si no hubiera precio estaríamos bajo modalidad bajo otro tipo de contrato de trabajo. Dimensión 3: Plazo. mencionamos al periodo o en pocas palabras el “plazo” que es el factor tiempo mínimo que se establecen para el contrato de locación de servicio.

Dimensión 4: Capacidad. Es decir que en todo tipo de contrato es necesario que las partes cuenten con la capacidad para contratar. Dimensión 5: Forma y prueba. Es el principio que determina que, al ser este un contrato consentido, este puede llevarse a cabo por un instrumento estatal, privado o verbal. Dimensión 6: Objeto. El objeto del contrato tiene que ver con el fin de locación de servicios que va estar dirigida en cómo se efectuará o brindará los servicios. Dimensión 7: Causa. Si el uso no fuese realizado con transparencia y de igual forma cuando nos referimos a ser honesto o contraría las buenas costumbres, el contrato será de ningún valor quedando inválido / nulo.

En cuanto a las bases teóricas de la variable gestión institucional, (2006), señala que este está vinculado y debe ser comprendido en la debida orientación que se requiere para acceder a diversas políticas y pues estas acciones suelen realizarse sobre los diversos directivos y colaboradores, así como también en los mecanismos o procesos que suelen realizarse dentro de la institución (p. 48). Por su parte, Farro (2001) señala que es la capacidad que se tiene para ver en la entidad el presupuesto de su plan que es destinado a ser estratégico, y por ende suelen dirigirse una serie sobre los presupuestos que son de forma institucionales. (p. 186)

Para, Sovero (2007), el desarrollo de la gestión institucional, es una actividad que data desde hace mucho tiempo, la cual fue empleada para organizar a personas y recursos en función a un objetivo en común, actualmente aplicada a las organizaciones y empresas, cumple la misma función de garantizar el máximo aprovechamiento de los diversos recursos con los que cuenta la organización a fin de lograr los objetivos de desarrollo, de esta manera, incrementa las

posibilidades de éxito, el cual trae beneficios de manera integral tanto para la economía nacional y local como a nivel personal. En la actualidad, las diversas estrategias y herramientas de gestión institucional, han venido mejorándose mediante la integración de procesos y recursos tecnológicos que facilita el desarrollo de las actividades a través de la automatización, con lo cual, mediante la optimización del tiempo, se aprovechan de una mejor manera los recursos económicos y financieros, permitiendo la organización, entregar una mejor calidad de servicio en el menor tiempo posible, con lo cual se asegura una satisfacción y eficiente del público, basado en procesos internos deficientes.

La gestión institucional para, De La Cruz (2016), es la una forma de dirección a los elementos que son existentes dentro de toda forma de organización, como también sobre es el caso del capital humano, que, se establece dentro del ámbito empresarial (p. 68). Por su parte, Asto (2018), tiene que señalar conforme a una manifestación que son acciones que suelen desarrollar y se hacen de alguna forma el cargo de los profesionales que son asignados a poder tomar decisiones y puesto que son percibidos como la una máxima autoridad dentro de la institución, así mismo se pone en conocimiento sobre las responsabilidades que se deben planificar, organizar, ejecutar (p. 17).

Según lo expuesto por, Mora, Durán y Zambrano (2016), se debe entender a la “gestión” como una acción que destina la manera de accionar y se realiza con las debidas actuaciones con el afecto de poder acceder a realizar y administrar. Asimismo, Sovero (2007), manifiesta que lo que se debe en la gestión institucional este debe basarse sobre las siguientes estrategias que se realizan: El liderazgo. la forma de mantener la destreza/ habilidad que se tiene que tener en la persona, de tal manera que es poder participar en toda la organización. (p. 235)

De acuerdo al autor Asto (2018), la labor de gestión institucional, generalmente está encargada a los administradores, quienes se encuentran capacitados para el manejo de diferentes recursos, aplicación de estrategias y diseño de nuevas

herramientas para mejorar su aprovechamiento; sin embargo, estas actividades, no solo pueden ser llevadas a cabo por este tipo de profesionales, sino que, también puede ser entregada a personas con especialización en el tema, siempre y cuando presenten las actitudes y conocimientos que aseguren un correcto desarrollo del proceso, facilitando así el logro de los objetivos. A medida que ha ido pasando el tiempo, a las concepciones de gestión institucional, ha venido obteniendo diferentes enfoques, los cuales tratan de adaptar estas estrategias a los diferentes campos en la que se desenvuelven las organizaciones y empresas, lo cual es muy importante y beneficioso, debido a que se pueden aplicar estrategias direccionadas para aprovechar de una mejor manera los recursos institucionales y las oportunidades que brinda el sector, fortaleciendo la competitividad.

De acuerdo a Asto (2018), el desarrollo del proceso orientado a la gestión institucional debe ser efectuado de manera eficiente y responsable considerando cada una de las etapas que lo conforman, las cuales inician con la planificación, para lo cual es necesario desarrollar un análisis de la realidad institucional y las necesidades económicas y sociales de las zonas que se encuentran comprendidas en su jurisdicción, de modo que se pueda determinar las actividades necesarias para dar solución a la problemática de manera eficiente, al mismo tiempo que permita diseñar las mejores estrategias que posibiliten minimizar las brechas sociales mediante la reducción de las necesidades de la población mediante el despliegue acertado de recursos financieros hacia el desarrollo de obras y proyectos de alto impacto. En este sentido, es indispensable que las personas encargadas de abordar esta etapa cuenten con las habilidades pertinentes para poder abordar un diagnóstico efectivo, sobre la cual se determine las actividades a desarrollar considerando cada uno de los aspectos relevantes y emergentes de manera oportuna, para lo cual es necesario una planificación eficiente.

Seguidamente los autores León y Fernández (2014), sostiene que dentro del proceso de gestión institucional se encuentra la organización, la cual consiste en

la determinación de la estructura organizacional para establecer las áreas que conforman la organización, el cual permite establecer las responsabilidades y funciones de cada una de ellas las mismas que se transmiten a los colaboradores que lo conforman, de modo que cada uno de ellos tengan conocimiento de lo que la organización espera de ellos al mismo tiempo que permita determinar el área en el que se encuentran para permitir el reporte correspondiente en caso de suscitarse problemas o requerir de orientación para el desarrollo de sus responsabilidades laborales. De esta manera se resalta la importancia de la organización en las entidades como parte de las etapas del proceso de gestión, debido a que además de lo mencionado anteriormente, permite desarrollar las actividades de control para establecer el rendimiento de los recursos financieros desplegados y el cumplimiento de las actividades planificadas para el logro de los objetivos estratégicos que posibiliten el crecimiento integral de la organización y sus grupos de interés asociado a su rubro comercial.

Asimismo, el autor De La Cruz (2016), el desarrollo de las actividades relacionadas a la gestión institucional, son de suma importancia dentro de las organizaciones, debido a que provee las estrategias necesarias para gestionar los recursos tanto humanos como financieros para el logro de los objetivos necesarios que propician el crecimiento; de esta manera, gracias a la aplicación cohesionada de elementos y estrategias, dan como resultado, un control integral de los recursos, generando desarrollo integral tanto para la organización como para los colaboradores que forman parte de ella. Asimismo, es de suma importancia que estas actividades, sean desarrolladas por personas debidamente capacitadas con los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar a la organización, debido a que se trata de una amplia diversidad de actividades y procedimientos cohesionados que, de fallar una etapa, afecta a las que dependen de ella, de esta manera, no solo se resalta la importancia del proceso, sino también la importancia de que sea desarrollado por alguien capacitado para poder lograr los objetivos.

Para León y Fernández (2014), la gestión institucional, es el desarrollo del proceso administrativo tradicional, iniciando con la planificación, que analizan necesidades, disponibilidad de recursos y las condiciones del sector económico, estableciendo las necesidades y estrategias para mitigar las amenazas y minimizar las debilidades, para una planificación prospectiva ambiciosa que genere expectativas alcanzables, luego la organización de los recursos financieros, económicos y humanos, encaminándolos al logro de los objetivos planificados, definiendo la estructura de la organización. En la etapa de dirección encargada de dirigir a las personas para lograr los objetivos se orienta al desarrollo de sus actividades y la etapa de control encargada de la verificación del cumplimiento de actividades, verificando la calidad y el tiempo de ejecución y el óptimo cumplimiento.

Para los autores Quispe, Zevallos y Sangama (2020), la gestión institucional es una de las mejores herramientas con las que cuenta el estado, para propiciar el uso adecuado de los recursos estatales, sin embargo, deben existir normativas y lineamientos para las actividades, garantizar el uso eficiente de los recursos e instaurar los procedimientos de control interno que ayuden a determinar a aquellas acciones que se encuentren perjudicando la veracidad y la eficiencia de la utilización de los fondos; en este sentido, es pertinente, el fortalecimiento del sistema nacional de justicia, resolviendo los casos que viven de una mala utilización de los recursos, actuando con imparcialidad de acuerdo a la normativa establecida, fortaleciendo el sistema de gestión institucional y la recuperación del respaldo de la ciudadanía, considerándolo como uno de los principales protagonistas del control de cuestionamiento de aquellas actividades públicas que no respondan al interés de generar desarrollo social y económica.

Aunado a ello, Elera (2010), adiciona las siguientes estrategias: Es decir respecto a la Toma de decisiones. Este constituye la debida forma de capacidad en cuanto a la toma de decisiones que deben ser de manera asertiva como también de forma que es referente a una circunstancia en concreto, beneficiando a las partes que intervienen dentro de este proceso. (p. 8-9). Por otro lado, Tejada (2000),

manifiesta que cuando hablamos sobre toda organización este tiene un referido clima que de alguna forma repercute en la práctica: Por otro lado, se tiene que tener un contexto en cuanto al ámbito laboral que lo que se busca es apoyar y reforzar los objetivos que se quieren lograr.

Para Quispe, Zevallos y Sangama (2020), la gestión de la calidad total se basa en lo que, desde un punto de vista jerárquico, es el pináculo de lo que es la gestión. Se afirma que el cliente, tanto profesional como técnico, con experiencia tanto en la organización como gerente institucional, es un determinante de la calidad. (p. 30). En este sentido, Godoy (2016) menciona que de acuerdo a la calidad institucional a una nueva y mejor forma de demostrar la calidad de la manera que la realiza a la administración pues este tiende hacer comunicativo, flexible y contribuye en la relación de los profesores para con los padres de familia, así como también en los estudiantes.

De acuerdo a De La Cruz (2016), el control interno es una herramienta muy importante que hace posible el monitoreo constante del uso y disponibilidad de los recursos institucionales lo cual genera eficiencia en la gestión institucional mediante el control exhaustivo de los recursos institucionales en base a los objetivos y las actividades designadas al respecto. De esta manera se establece la participación de la etapa de control en la gestión de la organización como una herramienta que posibilita determinar el nivel de cumplimiento de las actividades necesarias en base a los objetivos integrales, las cuales al tratarse de una entidad municipal, debe recoger las necesidades de la población, de modo que la repartición o gestión de los recursos sean repartidos de manera responsable para cubrir las necesidades expresadas con la intención de generar crecimiento económico y social para todos de manera compartida e inclusiva. Por lo tanto, el control debe efectuarse de manera responsable y transparente en el marco del cumplimiento a las normativas internas y las disposiciones legales pertinentes, para lo cual es indispensable que las personas designadas a llevar a cabo estas actividades, actúen de manera imparcial apegados a los principios éticos pertinentes para actuar correctamente y propiciar el desarrollo integral.

Para el autor Elera (2010), el desarrollo de la gestión institucional, ayuda a que las entidades públicas, puedan desarrollar sus actividades eficientemente, importante para generar desarrollo económico y social dentro de su jurisdicción, generando respaldo y cooperación ciudadana; y mejorar la eficiencia en la ejecución presupuestal, permitiendo utilizar y distribuir los recursos, según necesidades sociales, con un enfoque de imparcialidad en igualdad, de esta manera, logran cumplir con las actividades y obligaciones para las cuales fueron constituidas. Por lo tanto, la gestión institucional, puede ser aplicado en diferentes ámbitos por rubros económicos, todo depende de la adaptación de las estrategias para la correcta administración de los recursos, tenía en cuenta que, todo el proceso debe estar basado de una planificación estratégica eficiente y prospectiva, de modo que, los objetivos tengan el enfoque para ser logrados, tanto en el corto, mediano y largo plazo, posibilitando el óptimo aprovechamiento de los recursos, sacándole su máximo provecho.

Los ejes de la gestión institucional de acuerdo a López et al. (2015), son: una serie de manifestaciones que se deben dirigir hacia la atención del director y tiene que estar conectado con las actuaciones de acuerdo a los compromisos con la comunidad universitaria; pues estos tienen un deber para con la sociedad, de formar buenos ciudadanos. (p. 123). En tanto, León y Fernández (2014) por otro lado ellos establecen que cuando nos referimos a indicadores institucionales estos involucran el sólido grupo de desarrollo que tiene que ver con el grupo que menciona en el marco de la actuación de participación de autoridades con políticas de efectividad y sumamente potenciales. (p. 24)

Para los autores Quispe, Zevallos y Sangama (2020), el desarrollo de la gestión institucional, no es una elección para las organizaciones y empresas, sino que debe ser implantado de manera obligatoria como un recurso necesario para manejar los recursos correspondientes a la organización, de modo que, aparte de tener un control eficiente de los mismos, se pueda gestionar a aquellos que son necesarios para el desarrollo de las actividades que son parte de la planificación estratégica. De esta manera, al contar con un amplia gama de

estrategias, es necesario que los gestores organizacionales, realicen un análisis exhaustivo sobre las necesidades de la organización, a fin de determinar que recursos dispone y que necesita para su crecimiento, de modo que se puedan despegar las gestiones correspondientes para obtenerlos; sin embargo, cuando hablamos de gestión integral, nos referimos a que se encarga de la gestión integral, propiciando un control absoluto que ayude a prevenir errores y solucionarlos de manera eficiente en el tiempo pertinente, acrecentando las posibilidades de éxito que beneficie el desarrollo.

Para los autores García y Pinchi (2019), la gestión institucional, en las entidades públicas, generalmente han sido encargadas a personas que a pesar de no cumplir con el perfil del puesto, han sido designados burocráticamente, lo cual ha generado que su desempeño sea deficiente, generando atraso en el desarrollo social y económico de la sociedad, aunado a ello, la presencia de corrupción dentro en diferentes niveles de gobierno, ha generado inmensas pérdidas económicas, las cuales generalmente son irrecuperables a pesar de que tal personas pasaron por un proceso administrativo o legal. Por lo tanto, más allá del diseño de normativas y lineamientos que prohíba el desarrollo de las actividades fuera de la legalidad en las instituciones públicas, se deben desarrollar actividades que sancionen de manera drástica a quienes se aprovechen de un cargo público para satisfacer sus intereses personales, considerando que es una acción realizada a conciencia propia línea de radio del estado en la población, debido a que se trata de recursos públicos que no deben ser manipulados de esta manera.

Desde otra perspectiva, Huari (2007). Nos hace referencia que la gestión institucional involucra la realización de debidos trabajos dentro de la institución siempre y cuando se tenga por considerar el principio de planeación, y esta genere la mejora institucional, teniendo como refuerzo los demás elementos. Los elementos que son indispensables y que están presentes son: El Liderazgo directivo, tiene que ver con la forma de capacidad que cuenta los encargados. Planificación estrategia es cuando existe identificación en distintas circunstancias

que son negativas y pues pueden atentar con la empresa generando algún daño y se debe proceder establecer soluciones inmediatas. Clima institucional. involucra a una serie de elementos o actitudes, aptitudes que tiene el comportamiento que puede adquirir una institución con relación al talento humano y autoridades. (p. 7-10)

Aunado a ello, Jiménez (2020), menciona que la gestión institucional está dirigida al cumplimiento de los procesos que se necesitan para el crecimiento, mejoría, desarrollo de la institución. (p. 116). Por consiguiente, Moreyra (2014), así también nos menciona una serie de detalles en el ámbito laboral que pueden de alguna forma ser directa o indirecta pues pueden afectar la forma en que actúan las personas. Aparte se menciona que la gestión institucional, es de forma singular pues esta tiene la manera de generar la difusión en cuanto a las instituciones destinadas a las metas en el marco de la estructura que se ha realizado, siempre y cuando este acompañado de competencias, habilidades, y una serie de requisitos. Según, García y Pinchi (2019), menciona que si hablamos de organizar esto tienen que ser entendido con juntar/agrupar de una forma sostenible todos los instrumentos que son de índole institucional y resulten necesarios para la debida ejecución en la gestión.

Para Moreyra (2014), la gestión institucional dentro de las entidades públicas, corresponde a una necesidad innata normada por los lineamientos públicos, orientados a un aprovechamiento óptimo de los recursos estatales, para generar desarrollo y crecimiento económico en las poblaciones, con la ejecución de obras de impacto para mejorar la calidad de vida poblacional; sin embargo, la gestión institucional, en los últimos tiempos, han habido cambios y problemas en las organizaciones por la poca capacidad de adaptación y resistencia al cambio de los funcionarios y colaboradores, que no ha permitido una modernización de la gestión pública, con proceso de gestión ambiguos y que no responden a la planificación de actividades en base a las necesidades sociales, disminuyendo el respaldo de la población, ante la ineficiencia en la gestión institucional y falta de control civil.

Es preciso que la gestión institucional es referente a un marco que busca dirigir cierta tipo de plan de acción sobre transparencia en el que se ha realizado un examen destallado dirigido a la respectiva rendición de cuentas en cuanto a los recursos humanos, financieros, técnicos así como otros destinados a los recursos sobre el ámbito institucional, que tienen un autonomía propia, en base a la gobernabilidad, regulación de políticas públicas, recursos de financiamiento, de acuerdo a la proporcionalidad de los gastos y según el uso de las TIC en la gestión institucional.

Para, Farro (2001), Sustenta que la denominada gestión institucional es la correcta capacidad de identidad dirigida a poder implementar una serie de acciones referentes a planeación estratégica que se cumplen por una serie de presupuestos de índole institucional que de alguna manera suele abarcarse sobre las respuestas o también llamado resultado en la actualidad que suelen manifestarse por planes de operatividad de forma anual, es así como se consigue cumplir con los presupuestos de acciones que son encaminadas a la distinción global de la situación que se viene presentando por una serie de procesos donde se debe tener en cuenta cuales será las estrategias que se impulsarán con suma diligencia para la consecución de logros sobre los lineamientos establecidos. (p.15)

En ese sentido se debe concebir que la gestión institucional para Alvarado (1999), sostiene que es comprensible que una serie de aplicaciones con las técnicas, instrumentos y también aquellos procedimientos sobre la correcta utilización de los recursos para poder ejercer un determinado análisis de las actividades institucionales que se deben desenvolver durante el desarrollo, de los procesos que sirven para innovar y actualizar con herramientas tecnológicas. (p. 17)

Sovero (2007), sustenta que la gestión institucional está relacionada con una serie de operaciones, así como también ciertas actividades y acciones que se realizaran sobre las obligaciones, funciones de carácter administrativo las cuales sirven como sustento en la gestión pedagógica, (p, 228). En ese sentido se

sustenta que las acciones de carácter esencial se enfocan sobre actividades enmarcadas por un correcto protocolo en cuanto a estructuración de institución donde pueda llevar o implementar una serie de estrategias que se realizan sobre un contexto ordenado y cultural. (p.235)

Ese sentido podemos manifestar que la gestión de recursos de forma institucional está integrada por serie de instituciones. La gestión institucional se refiere pues a la conducción de los recursos humanos que integran unas instituciones que enmarcan ciertos objetivos de logro que se requieren, que de alguna forma se dirigen sobre el contexto al país.

Es necesario que para el proceso de gestión institucional se tiene que resistir sobre los instrumentos básicos las cuales se refieren para dirigir sobre el direccionamiento de las acciones que sufren una dirección en las instituciones, por lo tanto aquellos instrumentos que sirve como proyecto institucional, sin embargo también se puede tener en cuenta el proyecto anual de trabajo y todos los planes que coadyuvan a generar cierta innovación, sobre un proceso democrático en cuanto a la participación con propuestas, así mismo la reflexión que se tiene sobre el compromiso de dirección un sentido sobre la imagen institucional de acuerdo a los objetivos superiores siendo la participación del talento humano un factor importante

En este sentido, Jiménez (2020), sostiene que, dentro las entidades públicas, es necesario el desarrollo de control interno de manera eficiente que ayude a controlar el desarrollo y desempeño de cada recurso público utilizado, de modo que al presentarse abuso es indebido del mismo, se apliquen las medidas correctivas pertinentes con la finalidad de frenar estas acciones que perjudiquen el desarrollo social.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que se debe ejercer una manifestación interna en lo que respecta de las instituciones públicas, que permitirán de cierta manera un desempeño sobre la utilización de recursos públicos en los que se realizara la utilización siendo la cual tiene que ser supervisada en cierto sentido

para ver el crecimiento constante institucional que se requiere para poder incrementar el progreso social que se necesita en ese sentido se aporta demasiado para con la institución y sociedad, pues generamos un impacto adecuado para la guía de procedimientos que se deben seguir y compartirlo con las personas que sean necesarias que estén involucradas en el devenir de la participación de la institución y de los procesos institucionales que se requieren.

En ese contexto se debe determinar que existe una excelente realización destinada a los principios de la institución con los que se debe trabajar en todo momento para no salir de los lineamientos o direccionamientos que se tiene como institución para que tanto el usuario o cliente vea que se le está brindando un excelente servicio comprometido con la calidad institucional y este tiene dentro de sus prerrogativa un trato proporcional sin destinar cierto margen de preferencia sobre algún miembro, por lo cual todas las acciones que realice la institución serán tomadas en cuenta para un correcto desvalimiento donde genera cierto impacto sobre el mercado consumidor este debe estar enmarcado sobre alguna normativas que regulen el comportamiento institucional así mismo de los miembros que forman parte o de los que eventualmente participaran en algunas acciones o actividades. Por lo tanto, se debe proponer participación activa destinada a la contribución de las empresas que se necesiten para el mejor desenvolvimiento de las mismas donde se aprovechen los recursos para incrementar el impacto institucional que sirva para poder generar beneficios tanto a la institución y la población pues contribuir con una participación descentralizada es importante en la ejecución de proyectos y obras.

Asimismo, es necesario la aplicación del principio de imparcialidad al momento de llevar a cabo el control interno, de modo de que no hayan beneficios preferenciales sino que todas las acciones que estén fuera del marco de la ley sean sancionados con la rigurosidad el caso, con la finalidad de fortalecer el sistema de control interno y la autonomía para aplicar las sanciones correspondientes, por lo tanto, la gestión institucional, es la principal encargada de fortalecer este procedimiento, preparando el campo normativo y legal que

permita la instauración de procedimientos para el control adecuado de los recursos y procesos estatales que conlleven a la utilización de los recursos de manera eficiente. Las dimensiones son expuestas por el autor Chiavenato (2006), quienes las agrupa en: Dimensión 1: Planeación. Es decir, nos encontramos con un elemento que busca que las actuaciones administrativas sean realizadas en el debido cumplimiento y se puedan alcanzar los objetivos que se tienen siguiendo el debido protocolo, cuando nos referimos a planeación se debe tener en cuenta no solo los plazos estructurados para la ejecución de acciones o actividades tanto presentes o futuras sino se debe tener en cuenta que estas servirán como apoyo institucional también sobre estrategias que se requieren incorporar para ser más eficaz a la planeación en ese sentido las estrategias permitirán afrontar algunas dificultades que se presente dentro de los procesos sobre todo en la planeación de manera que no se podrá perjudicar en nada en los sistemas que se requieren en ese sentido se tiene una participación adecuada, pues la planeación no solo manifiesta un orden a seguir sino también demuestra la eficacia con la que se debe desenvolver determinada empresa o institución sobre un estructura en el cual no está permitida la improvisación pero si la disciplina que se tendrá para operaciones que requiere constituir el camino de la empresa.

Dimensión 2: Organización. Es decir, cuando mencionamos organización vamos a tener que entrar en un análisis y síntesis sobre como orientar, dirigir, alcanzar, de forma estricta y ordenada la ejecución de actuaciones para tener los resultados que deseamos. Dimensión 3: Dirección. Cuando se menciona la dirección es por la planeación que se tiene que tener para una determinada institución en lo cual se tenga como fin de poder proseguir con la ejecución de talleres, actuaciones, actividades que se deben realizar (p. 149) Dimensión 4: Control, es un elemento preponderante que sirve para la ejecución de supervisión de todos aquellos propósitos que se vinieron estableciendo con la finalidad de poder obtener resultados de todos aquellos que se generó una organización y

que ha venido impulsando, estos tienen que ser posibles y concretados de una forma efectiva. (p. 151)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

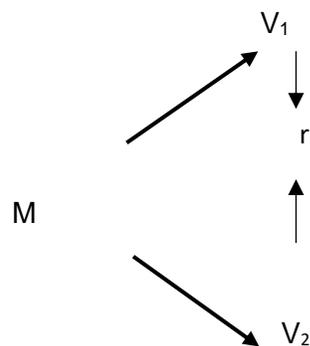
##### Tipo de estudio

La investigación fue de tipo básica, debido a que tiene por objetivo la descripción de las variables abordadas, asimismo, presentó un enfoque cuantitativo debido a que los resultados serán de tipo numéricos. (Hernández, et al., 2018, p. 43)

##### Diseño de investigación

El diseño fue no experimental: debido a que, durante el proceso de investigación, no se llevó a cabo la manipulación de las variables que se han abordado, sino que se recurrió a su propio hábitat para obtener la información requerida. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 158)

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



##### Dónde:

- M = Muestra
- V1 = Locación de servicios
- V2 = Gestión institucional
- r = Relación

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variables:**

**V1:** Locación de servicios

**V2:** Gestión institucional

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Se definió como un grupo de elementos que compartieron características comunes que permitió ser investigadas de manera agrupada, al mismo tiempo convergen en espacio y tiempo según como lo requiera la investigación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 174)

La población estuvo conformada por 87 colaboradores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

#### **Criterios de selección:**

##### **Inclusión:**

- Colaboradores contratados bajo la modalidad contratación a plazo indefinido
- Colaboradores a plazo fijo.
- Colaboradores entre 18 y 65 años.

##### **Exclusión:**

- Colaboradores contratados bajo la modalidad de locación.
- Colaboradores que no brinden el consentimiento informado

##### **Muestra:**

La muestra se consideró la totalidad de la población, siendo 87 colaboradores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

**Unidad de análisis:** Un colaborador de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

### **3.4. Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Se utilizará a la encuesta con su respectivo instrumento, mediante la cual se recopilará la información necesaria que permita establecer la relación entre las variables abordadas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la encuesta es una técnica de recolección de datos muy eficiente que permite obtener información sin obligar al participante. (p. 217)

#### **Instrumentos**

Se utilizará al cuestionario como instrumento para recolectar los datos: en cuanto al instrumento para medir la variable locación de servicios presenta 16 preguntas. La escala de medición será la ordinal: Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4 y siempre = 5. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 58) y alto (59 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

El instrumento para medir la variable gestión institucional fue el cuestionario, cuya estructura presenta 16 preguntas. La escala de medición será la ordinal: Totalmente desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Indiferente = 3; De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (16 – 37), medio (38 – 58) y alto (59 – 80)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

## Validez

Para la validación de los instrumentos, se recurrió al juicio de expertos, el cual estuvo compuesto por tres profesionales conocedores de las variables, quienes revisaron los cuestionarios y emitieron su valoración correspondiente.

| Variable              | N° | Especialidad | Promedio de validez | Opinión del experto      |
|-----------------------|----|--------------|---------------------|--------------------------|
| Locación de servicios | 1  | Metodólogo   | 4.3                 | Coherente y aplicable    |
|                       | 2  | Especialista | 4.8                 | Concordancia y aplicable |
|                       | 3  | Especialista | 4.8                 | Concordancia y aplicable |
| Gestión institucional | 1  | Metodólogo   | 4.4                 | Coherente y aplicable    |
|                       | 2  | Especialista | 4.9                 | Concordancia y aplicable |
|                       | 3  | especialista | 4.9                 | Concordancia y aplicable |

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.68, el cual hace referencia a 93% de concordancia en el criterio de los expertos, por lo cual se determinó, que los instrumentos poseen un alto nivel de validez que derivaron a su correspondiente aplicación.

## Confiabilidad

La fiabilidad de las herramientas se determinó mediante técnicas estadísticas de coeficiente alfa de Cronbach. Para que los instrumentos sean fiables, el valor obtenido debe ser superior a 0,70 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### **Análisis de confiabilidad de locación de servicios**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |    |       |
|--|----|-------|
|  | N  | %     |
| Casos Válido                             | 20 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup>                    | 0  | ,0    |
| Total                                    | 20 | 100,0 |

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,994                              | 16             |

### **Análisis de confiabilidad de gestión institucional**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |    |       |
|--|----|-------|
|  | N  | %     |
| Casos Válido                             | 20 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup>                    | 0  | ,0    |
| Total                                    | 20 | 100,0 |

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,954                              | 16             |

### **3.5. Procedimiento**

Para la estructuración del presente estudio, en un primer momento se describió la realidad problemática utilizando el método de la observación. Acto seguido se detallaron los problemas, justificaciones objetivos e hipótesis. Culminado este apartado, se procedió a desarrollar el acápite dos que corresponde al marco teórico, en la que se usó fuentes primarias y secundarias. Luego se procedió al desarrollo del acápite tres (metodología)

en la que se definió el tipo de estudio, diseño, población, muestra, entre otros. Posterior a ello, se desarrolló la estructuración de los instrumentos uno por variable, los cuales atravesaron un proceso de evaluación previo por tres expertos. Para el procesamiento y análisis de la información recopilada se utilizó el SPSS versión 25 y el Excel. Una vez obtenidos los datos se procedió a compararlos con los antecedentes y teorías expuestas en el apartado dos. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

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

Para este procedimiento se utilizó datos numéricos, los cuales fueron ordenados y utilizaron la estadística de tipo descriptiva mediante el programa SPSS v.25, y al mismo tiempo se utilizó para calcular las medidas de tendencia central dispersión, entre otros; y para poder dar respuesta los objetivos planteados y comprobar las hipótesis, se utilizó el coeficiente de acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad; estos coeficientes, toman valores que van en un rango desde -1 y 1 para indicar la relación existente, la cual puede ser positiva o negativa, alta o baja, según como corresponda.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo del presente estudio, se tuvieron en cuenta los principios éticos internacionales, dentro de los cuales se resalta los siguientes: principio de justicia, el cual asegura a promover igualdad de oportunidades durante el proceso; principio de beneficencia y no maleficencia, mediante el cual se asegura que solo se busca beneficiar a la entidad mediante la entrega de los resultados para mejorar la situación problemática; principio de ética y moral, mediante el cual se asegura el respeto a los principios éticos y morales de los participantes; principio de responsabilidad, el cual asegura que el desarrollo del estudio es confiable por lo que sus resultados corresponde a la veracidad. Asimismo, estuvo guiado por los lineamientos de investigación proporcionados por la

universidad, al mismo tiempo se utilizó a la norma APA séptima edición, para citar y respetar los derechos de autor.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Nivel de contratación de locación de servicios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de contratación de locación de servicios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo   | 16 - 37   | 28         | 32 %       |
| Medio  | 38 - 58   | 42         | 48 %       |
| Alto   | 59 - 80   | 17         | 20 %       |
| Total  |           | 87         | 100 %      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

##### **Interpretación:**

Respecto al nivel de locación de servicios, es medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %.

**4.2. Nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.**

**Tabla 2.**

*Nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.*

| Dimensiones    | Escala | Intervalo | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|--------|-----------|------------|------------|
| Consentimiento | Bajo   | 3 - 7     | 36         | 41 %       |
|                | Medio  | 8 - 11    | 32         | 37 %       |
|                | Alto   | 12 - 15   | 19         | 22 %       |
|                | Total  |           | 87         | 100 %      |
| Precio         | Bajo   | 3 - 7     | 36         | 41 %       |
|                | Medio  | 8 - 11    | 30         | 35 %       |
|                | Alto   | 12 - 15   | 21         | 24 %       |
|                | Total  |           | 87         | 100 %      |
| Plazo          | Bajo   | 2 - 5     | 38         | 44 %       |
|                | Medio  | 6 - 8     | 46         | 53 %       |
|                | Alto   | 9 - 10    | 3          | 3 %        |
|                | Total  |           | 87         | 100 %      |
| Capacidad      | Bajo   | 2 - 5     | 26         | 30 %       |
|                | Medio  | 6 - 8     | 51         | 59 %       |
|                | Alto   | 9 - 10    | 10         | 11 %       |
|                | Total  |           | 87         | 100 %      |
| Forma y prueba | Bajo   | 2 - 5     | 38         | 44 %       |
|                | Medio  | 6 - 8     | 40         | 46 %       |
|                | Alto   | 9 - 10    | 9          | 10 %       |
|                | Total  |           | 87         | 100 %      |
| Objeto         | Bajo   | 2 - 5     | 48         | 55 %       |
|                | Medio  | 6 - 8     | 34         | 39 %       |
|                | Alto   | 9 - 10    | 5          | 6 %        |
|                | Total  |           | 87         | 100 %      |
| Causa          | Bajo   | 2 - 5     | 38         | 44 %       |
|                | Medio  | 6 - 8     | 40         | 46 %       |
|                | Alto   | 9 - 10    | 9          | 10 %       |
|                | Total  |           | 87         | 100,0      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

**Interpretación:**

Respecto al nivel de locación de servicios por dimensiones, la dimensión de consentimiento, es bajo en 41 %, medio en 37 % y alto en 22 %; la dimensión de precio, es bajo en 41 %, medio en 35 % y alto en 24 %; la dimensión de plazo, es medio en 53 %, bajo en 44 % y alto en 3 %, la dimensión de capacidad, es medio en 59 %, bajo en 30 % y alto en 11 %, la dimensión de forma y prueba, es medio en 46 %, bajo en 44 % y alto en 10 %, la dimensión de objeto, es bajo en 55 %, medio en 39 % y alto en 6 %, la dimensión de causa, es medio en 46 %, bajo en 44 % y alto en 10 %.

**4.3. Nivel de gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.****Tabla 3.**

*Nivel de gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.*

| Escala | intervalo | frecuencia | Porcentaje |
|--------|-----------|------------|------------|
| Bajo   | 16 - 37   | 24         | 28 %       |
| Medio  | 38 - 58   | 46         | 53 %       |
| Alto   | 59 - 80   | 17         | 19 %       |
| Total  |           | 87         | 100 %      |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

**Interpretación:**

Respecto al nivel de gestión institucional, es medio en 53 %, bajo en 28 % y alto en 19 %.

**4.4. Nivel de gestión institucional por dimensiones en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.**

**Tabla 4.**

*Nivel de gestión institucional por dimensiones en la Empresa de Agua Potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.*

| Dimensiones  | Escala | Intervalo | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|--------|-----------|------------|------------|
| Planeación   | Bajo   | 4 - 9     | 32         | 37 %       |
|              | Medio  | 10 - 14   | 34         | 39 %       |
|              | Alto   | 15 - 20   | 21         | 24 %       |
|              | Total  |           | 87         |            |
| Organización | Bajo   | 4 - 9     | 28         | 32 %       |
|              | Medio  | 10 - 14   | 36         | 41 %       |
|              | Alto   | 15 - 20   | 23         | 27 %       |
|              | Total  |           | 87         |            |
| Dirección    | Bajo   | 4 - 9     | 12         | 14 %       |
|              | Medio  | 10 - 14   | 61         | 70 %       |
|              | Alto   | 15 - 20   | 14         | 16 %       |
|              | Total  |           | 87         |            |
| Control      | Bajo   | 4 - 9     | 32         | 37 %       |
|              | Medio  | 10 - 14   | 34         | 39 %       |
|              | Alto   | 15 - 20   | 21         | 24 %       |
|              | Total  |           | 87         |            |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.

**Interpretación:**

Respecto al nivel de locación de servicios por dimensiones, la dimensión de planeación, es medio en 39 %, bajo en 37 % y alto en 24 %; la dimensión de organización, es medio en 41 %, bajo en 32 % y alto en 27 %; la

dimensión de dirección, es medio en 70 %, alto en 16 % y bajo en 14 %; la dimensión de control, es medio en 39 %, bajo en 37 % y alto en 24 %.

#### 4.5. Relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.

**Tabla 5.**

*Prueba de normalidad*

|                       | Kolmogorov-Smirnov |    |      |
|-----------------------|--------------------|----|------|
|                       | Estadístico        | gl | Sig. |
| Locación de servicios | ,085               | 87 | ,164 |
| Gestión institucional | ,112               | 87 | ,009 |

**Fuente:** Base de datos obtenido del SPSS V.25

#### **Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov, el resultado es mayor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Pearson para la correlación.

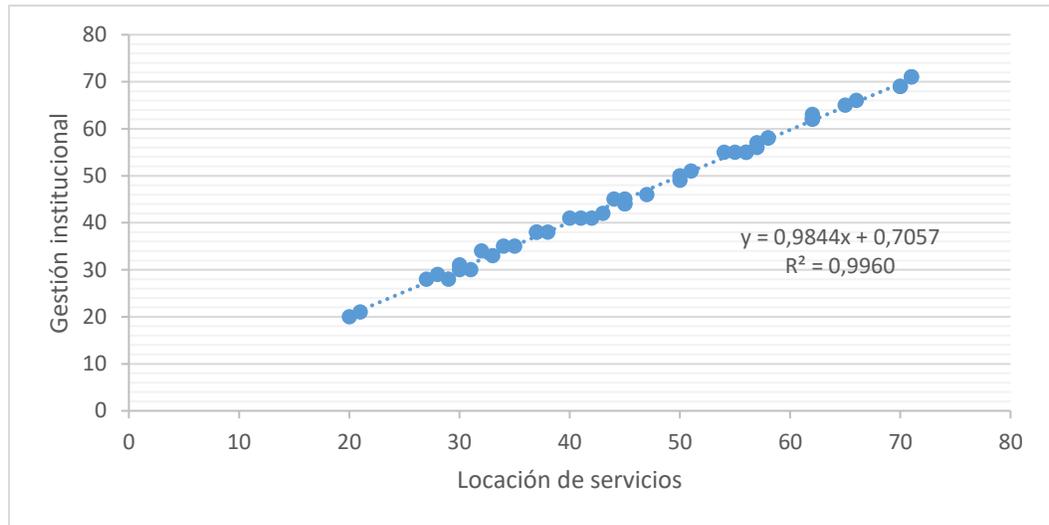
**Tabla 6.**

*Relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Agua de Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021.*

|                       |                        | Locación deservicios | Gestión institucional |
|-----------------------|------------------------|----------------------|-----------------------|
| Locación de servicios | Correlación de Pearson | 1                    | ,998**                |
|                       | Sig. (bilateral)       |                      | ,000                  |
|                       | N                      | 87                   | 87                    |
| Gestión institucional | Correlación de Pearson | ,998**               | 1                     |
|                       | Sig. (bilateral)       | ,000                 |                       |
|                       | N                      | 87                   | 87                    |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos obtenido del SPSS V.25



**Figura 1.** *Dispersión entre el programa presupuestal y ejecución presupuestal*

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico de coeficiente de Pearson se alcanzó un coeficiente de 0. 998 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) en todas las correlaciones, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 99.60 % de la locación de servicio influye en la gestión institucional.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes y autores desarrollados teniendo así que el nivel de locación de servicios, es medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %, así mismo el nivel de locación de servicios por dimensiones, la dimensión de consentimiento, es bajo en 41 %, medio en 37 % y alto en 22 %; la dimensión de precio, es bajo en 41 %, medio en 35 % y alto en 24 %; la dimensión de plazo, es medio en 53 %, bajo en 44 % y alto en 3 %, la dimensión de capacidad, es medio en 59 %, bajo en 30 % y alto en 11 %, la dimensión de forma y prueba, es medio en 46 %, bajo en 44 % y alto en 10 %, la dimensión de objeto, es bajo en 55 %, medio en 39 % y alto en 6 %, la dimensión de causa, es medio en 46 %, bajo en 44 % y alto en 10 %, dichos resultados se debe a que existe formalización por medio de contrato escrito o verbal para la contraprestación del servicio y además existe la voluntad de ambas partes en desarrollar el servicio solicitado, corroborando lo expuesto por el Código civil Peruano (Art. 1764°), que establece que se puede pactar expresamente que el contrato se dará por terminado cuando una de las partes no realice a su cargo un servicio específico, establecido con toda exactitud.

Se trata de una presunción de que las partes han acordado la posibilidad de reclamar que la relación de obligaciones que les vincula se resuelva legalmente, evitando así el costoso recurso judicial para obtener un resultado igual y similar. Además, existen diferentes modalidades de trabajo, cada uno de ellos debe ser aplicado de acuerdo a la modalidad de acuerdo a la actividad laboral que se va desarrollar; dentro de ellos se encuentran los contratos de tipo temporales, los cuales deben celebrarse cuando existen trabajos estacionarios o temporales donde la organización es consciente que no va a requerir los servicios del colaborador por un largo periodo de tiempo; existen también los contratos de tipo fijos, los cuales se aplican para las actividades principales que realiza la organización, los cuales se llevan a cabo por periodos largos e indefinidos. Asimismo, cada contrato celebrado, debe tener como elemento principal el consentimiento y conformidad por ambas partes, al mismo tiempo que deben

estipular cada una de las cláusulas que determine los deberes y derechos de cada uno de los participantes, a fin de contar con una base de sustento en caso de producirse algún impase durante la prestación de los servicios.

Además, el nivel de gestión institucional, es medio en 53 %, bajo en 28 % y alto en 19 %, así como también se obtuvo el nivel de locación de servicios por dimensiones, la dimensión de planeación, es medio en 39 %, bajo en 37 % y alto en 24 %; la dimensión de organización, es medio en 41 %, bajo en 32 % y alto en 27 %; la dimensión de dirección, es medio en 70 %, alto en 16 % y bajo en 14 %; la dimensión de control, es medio en 39 %, bajo en 37 % y alto en 24 %, dichos resultados se debe a que no existe una causa justificada para la contratación del personal locador, además la parte contratante no se encuentra con la capacidad de pago para asumir la realización del servicio, dichos resultados, coincide con lo expuesto por Zavaleta (2021) quien menciona que determinó que el 49% de alumnos encuestados, mencionaron que no se lleva a cabo una gestión institucional de manera eficiente, lo cual afecta significativamente al equipamiento de los espacios para la formación académica, lo cual genera malestar e incomodidad debido a que no se presta las condiciones necesarias para que los alumnos puedan adquirir una formación profesional eficiente que le permita hacer frente a los diferentes retos laborales, asimismo afirmaron que esta problemática disminuye la competitividad de los profesionales al momento de ingresar, como consecuencia de una imagen negativa transmitida la población.

Asimismo, se logró conocer que los alumnos consideran que la falta de eficiencia en la gestión de la institución, está relacionada a las deficiencias para llevar a cabo los procesos de selección de personal, en la cual, las personas que ingresan a ocupar los cargos administrativos, son colocados por conveniencia de los directivos, a pesar de que estos no cuenten con las habilidades y competencias necesarias para el puesto, lo cual afecta significativamente al rendimiento de las áreas que ocupan, generando atraso para la entidad y la comunidad estudiantil en general mediante la omisión de funciones importantes para el crecimiento

institucional que a su vez determina las condiciones donde se lleva a cabo la formación académica profesional.

Palomeque y Ruiz (2019), hace mención que, después de haber analizado los diferentes datos correspondientes a la investigación, se determinó que no se está llevando a cabo una gestión institucional eficiente que permita optimizar los procesos y la máxima utilización de los recursos, lo cual se ve reflejado en la incapacidad representativa de la organización para satisfacer las diferentes necesidades de la población; por lo tanto es necesario la aplicación de lineamientos y estrategias que permita potenciar la gestión institucional de manera interna posibilitando el aprovechamiento óptimo de los recursos financieros y económicos para impulsar el crecimiento económico y el mejoramiento de la calidad de vida, asimismo, gran parte de los datos obtenidos, dan parte de la necesidad importante para mejorar los procesos de selección de personas, las cuales deben de llevarse a cabo de manera eficiente cumpliendo las normativas estipuladas, las cuales garanticen el óptimo cumplimiento de las funciones administrativas estipuladas para cada puesto, para lo cual, es necesarios que mediante la gestión administrativa se impulse el desarrollo de actividades de control destinadas a verificar el máximo nivel de cumplimiento de cada una de las actividades y procesos estipulados, a fin de asegurar la obtención del máximo rendimiento y conocer los errores o impases que se estén suscitando en el tiempo preciso a fin de aplicar las estrategias de corrección pertinentes que ayude a mejorar la gestión administrativa.

Asimismo, Delgado et al. (2019), manifiestan que la locación de servicios es una modalidad de trabajo que permite a las entidades públicas utilizar los servicios prestados por las personas sin la necesidad de tener un vínculo laboral estable, sin embargo, la normativa no ha determinado un horario establecido o fijo para aquellas personas que prestan servicios mediante la modalidad de locación, lo cual ha hecho surgir diversos problemas de índole interpretativa, debido a que ciertas entidades intentan obligar a los trabajadores para cumplir como horarios laborales que no están contemplados en los lineamientos normativos, lo cual

genera malestar y ruptura del vínculo laboral, asimismo, se logró conocer que los impases en el desarrollo de las actividades laborales bajo esta modalidad de contrato, están relacionados a las malas prácticas de la empresas y organizaciones, las cuales emplean esta modalidad de trabajo para evadir el cumplimiento de sus responsabilidades tributarias y no entregar los beneficios laborales que corresponde a sus trabajadores bajo una modalidad de contrato estable que le permita tener la seguridad de contar con un respaldo económico en caso de emergencias de salud, entre otros beneficios, de esta manera, las organizaciones, buscan la evasión de una relación laboral permanente que le obliga a cumplir con ciertos lineamientos en beneficio del colaborador, los cuales perjudican a las personas.

En suma, los resultados se comparte lo expuesto por Vargas et al. (2017), quienes mencionan que, después de haber analizado los datos recopilados procedente de la muestra estudio, se determinó que el 83.5% considera que la entidad lleva a cabo una gestión institucional de manera deficiente a diferencia del 14.4% que lo considera como buena; estos datos conllevaron a determinar que la gestión institucional no se está realizando de manera adecuada, por lo que necesario la aplicación de procedimientos que ayuden a determinar estas falencias y dar solución inmediata, con la finalidad de mejorar los resultados y la atención de las diferentes necesidades que deben ser resueltas por la entidad; asimismo, como parte de los objetivos de la investigación, se logró determinar que los colaboradores (16%) manifestaron que la gestión administrativa es aún deficiente, debido a que no se cumple con el diseño eficiente de las estrategias para aprovechar los recursos y las oportunidades que ofrece el sector, por lo tanto se dejan pasar importantes oportunidades para el mejoramiento de las condiciones internas y el incremento de la competitividad a nivel organizacional, la cual beneficiaría a todos los participantes como parte de los beneficios bilaterales, por ello, es necesario mejorar estas actividades como una de las responsabilidades esenciales de las autoridades administrativas para conducir al éxito organizacional mediante una correcta administración de los recursos

financieros y humanos como aquellos que hacen posible el desarrollo de las actividades organizacionales.

Finamente se demostró, existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,998 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 99.60 % de la locación de servicio influye en la gestión institucional, indicando que a mejor gestión de la locación de servicios mejor será la gestión institucional, dichos resultados coinciden con lo expuesto con Arévalo et al. (2021), manifiesta que, luego de haber encontrado un valor de correlación igual a 0.807, se determinó que las variables poseen una correlación positiva alta, lo cual conllevó a determinar que, a medida que se mejoren los lineamientos para el desarrollo de la gestión institucional, se logrará mejorar el rendimiento a nivel individual de los colaboradores y el cumplimiento de las metas establecidas para la organización; por lo tanto, se determinó la importancia de adoptar medidas de control para monitorear el desarrollo de los procesos internos y asegurar que los recursos institucionales sean utilizados de manera eficiente de acuerdo a los fines para los cuales fueron suministradas.

Además, Vargas et al. (2021), nos dicen que, al haber obtenido un valor del coeficiente de Spearman igual a 0.843 se determinó que las variables se correlacionan de manera positiva dentro de un nivel significativo, lo cual conllevó a afirmar que, a medida que se logre mejorar la gestión institucional, esta podrá mejorar los índices de desempeño en los colaboradores, como resultado del mejoramiento de los procesos internos que conlleven a entregar las condiciones laborales necesarias a los colaboradores para el desarrollo de sus actividades asignadas, como lo cual no solo brindarán la posibilidad de incrementar la competitividad organizacional, sino que ayudará además a entregar un mejor servicio a los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,998 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 99.60 % de la locación de servicio influye en la gestión institucional.
- 6.2.** El nivel de locación de servicios, es medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %, dichos resultados se deben a que no existe una causa justificada para la contratación del personal locador, además que la parte contratante no se encuentra con la capacidad de pago para asumir las multas que le impone la entidad fiscalizadora, así como por los pagos que se le imponen por sentencias judiciales, por la desnaturalización de los contratos de locación de servicios.
- 6.3.** El nivel de locación de servicios por dimensiones, la dimensión de consentimiento, es bajo en 41 %, medio en 37 % y alto en 22 %; la dimensión de precio, es bajo en 41 %, medio en 35 % y alto en 24 %; la dimensión de plazo, es medio en 53 %, bajo en 44 % y alto en 3 %, la dimensión de capacidad, es medio en 59 %, bajo en 30 % y alto en 11 %, la dimensión de forma y prueba, es medio en 46 %, bajo en 44 % y alto en 10 %, la dimensión de objeto, es bajo en 55 %, medio en 39 % y alto en 6 %, la dimensión de causa, es medio en 46 %, bajo en 44 % y alto en 10 %.
- 6.4.** El nivel de gestión institucional, es medio en 53 %, bajo en 28 % y alto en 19 %, dichos resultados se deben a que no existe una causa justificada para la contratación del personal locador.
- 6.5.** El nivel de locación de servicios por dimensiones, la dimensión de planeación, es medio en 39 %, bajo en 37 % y alto en 24 %; la dimensión

de organización, es medio en 41 %, bajo en 32 % y alto en 27 %; la dimensión de dirección, es medio en 70 %, alto en 16 % y bajo en 14 %; la dimensión de control, es medio en 39 %, bajo en 37 % y alto en 24 %.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín S.A, evaluar la necesidad de contratar personal con esta modalidad laboral, para que la institución no se vea inmersa en gastos no presupuestados, además de contratar personal de acuerdo a las necesidades institucionales.
- 7.2.** Al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín S.A, formalizar por medio de contrato escrito o verbal la contraprestación del servicio, para evitar problemas legales, además que los tiempos de contratación no sean muy prolongados.
- 7.3.** Al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín S.A, que la contraprestación económica está dentro del marco legal vigente y las actividades a realizar sean para fines específicos, evitando así gastos posteriores que perjudican a la institución.
- 7.4.** Al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín S.A, pagar de manera oportuna las prestaciones brindadas por los locadores, para evitar denuncias posteriores que malogran la imagen de la institución como también estar sujetas a sanciones por las entidades fiscalizadas como la SUNAFIL.
- 7.5.** Al gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín S.A, realizar seguimiento para mejorar la calidad de servicio al usuario e implementan un plan de capacitación para el personal, para que estos sean eficientes y desarrollen sus funciones de acuerdo al manual de organizaciones y funciones.

## REFERENCIAS

- Aguilar, L. (2014). *Los contratos de Locación de Servicios como figura utilizada por el empleador ¿Precariedad laboral?* Revista OIKONOMOS <https://revistaelectronica.unlar.edu.ar/index.php/oikonomos/article/view/96/95> (INDEX)
- Arévalo, L., Aguilar, C., Cueto, R., Ríos, L., Ruiz, S. y Yalta, B. (2021). *Responsabilidad social universitaria y la gestión institucional.* (artículo científico). Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria. Tarapoto, Perú. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/696/951>
- Artículo 1430 del Código Civil Peruano. <http://www.osterlingfirm.com/Documentos/articulos/Resoluci%C3%B3n%20por%20incumplimiento.pdf>
- Asto, J. (2018). *Estrategias de gestión institucional para mejorar el desempeño docente de las instituciones educativas nacionales del nivel de educación secundaria, distrito de Hunter, Arequipa, 2016.* Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5770/EDMaschjc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barbieri, R. (2018). *Locación de cosas I. Conceptos y elementos.* <http://rodolfobarbieri.com.ar/locaciones-urbanas/conceptos-y-elementos/>
- Bernasconi, A. y Rodríguez, E. (2018). *Importancia de la gestión institucional en los procesos de acreditación universitaria en Chile.* (artículo científico). Revista de ciencias humanas y sociales. Chile. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23822/24212>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración.* (17 va ed.) México: Editorial Mexicana. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

- Código Civil del Perú. (2015). Artículo 1764.  
<http://spij.minjus.gob.pe/notificacion/guias/CODIGO-CIVIL.pdf>
- Cueva, R. (2018). *La desnaturalización de los contratos de locación de servicios de los Policías Municipales de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19825/Cueva\\_SRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19825/Cueva_SRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De La Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana los Andes*. Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4124/De%20La%20Cruz%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado, N., Tolozano, R. y Flores, A. (2019). *La filosofía de gestión institucional: un enfoque centrado en el estudiante*. (artículo científico). Revista identidad bolivariana. Guayaquil, Ecuador.  
<https://identidadbolivariana.itb.edu.ec/index.php/identidadbolivariana/article/view/17>
- Elera, R. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010\\_Elera\\_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABblica%20de%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABblica%20de%20Callao.pdf)
- Farro, F. (2001). *Planeamiento Estratégico para Instituciones Educativas de Calidad*. UDEGRAF. Lima.
- Fernández, S. (2020). *Modelo de Gestión Institucional para garantizar el derecho a la educación de calidad en la Institución Educativa N° 00170 – Naciente de Río Negro*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú.  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3938/MAEST.GEST.E DUC.%20->

- %20Siler%20Manuel%20Fern%C3%A1ndez%20Vallejos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M. y Pinchi, W. (2019). *Clima institucional y calidad educativa en las Instituciones Educativas N° 80005 y N° 80077 de Educación Primaria de Trujillo*. Revista Ciencia y Tecnología. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2295>
- Godo, E. (2016). *La gestión institucional de calidad y el desarrollo organizacional de las instituciones educativas*. Revista UNHEVAL. <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/363/340>
- Gonzales, L. (2016). *El contrato de trabajo y sus modalidades*. (1er Ed.). Gaceta Jurídica
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). México: McGraw-Hill
- Huari, J. (2007). *Estilos de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del Callao*. (Tesis de maestría). Lima. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010\\_Elera\\_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf)
- Jaramillo, J. (2013). *La subordinación delegada en las Empresas de Servicios Temporales: ¿una excepción al principio de la primacía de la realidad?* Universidad de los Andes, Bogotá – Colombia. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/12269/u671481.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, V. (2020). *Rediseño organizacional en la gestión institucional*. Revista Yachaq. <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/138/155>
- Landa, C. (2014). *El derecho del trabajo en el Perú y su proceso de constitucionalización: análisis especial del caso de la mujer y madre trabajadora*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5104433.pdf>
- León, B. y Fernández, G. (2014). *El cambio Institucional y la Gestión Académica. El caso de las tutorías en un Programa Educativo de Licenciatura*. RIDE Revista

- Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150316002.pdf>
- Ley N° 27626 (2017). *Compendio de Normas sobre Legislación Laboral*.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31159/22062018\\_CP\\_2018.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31159/22062018_CP_2018.pdf)
- López, N., Sánchez, V. y Rojas, J. (2015). *La gestión institucional en un centro de educación superior mexicano en el proceso de construcción de confianza desde los enfoques de atención al sujeto*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. <https://www.redalyc.org/pdf/270/27035790005.pdf>
- Luján, F. (2015). La desnaturalización del contrato de empleo público. Revista Digital de Derecho Administrativo. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5038/503856210010> (REDALYC)
- Mora, L., Duran, M. y Zambrano, J. (2016). *Consideraciones actuales sobre gestión empresarial*. Revista Científica Dominio de las Ciencias <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/276/328>
- Moreyra, M. (2014). *La evaluación institucional: un instrumento de la gestión escolar para el logro de la calidad educativa*. Universidad Católica Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/603/1/doc.pdf>
- Palomeque, I. y Ruiz, J. (2019). *Impacto de la gestión institucional sobre la generación de conocimiento científico en instituciones de educación superior*. (artículo científico). Revista Espacios. Ecuador. [revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p14.pdf](http://revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p14.pdf)
- Peralta, J. y Peralta N. (2005). *Fuentes de las Obligaciones en el Código Civil*. IDEMSA.
- Quispe, W., Zevallos, L. y Sangama, J. (2020). *Calidad educativa y gestión institucional en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonía, Perú*. Revista científica, Inicc-Perú. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/48/78>
- Ramírez, G. (2019). *Gestión institucional y desempeño docente en la institución educativa Miguel Chuquisengo Ramírez, distrito de Tarapoto, 2019*. (Tesis de maestría). Tarapoto, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50815/Ram%c3%adrez\\_MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50815/Ram%c3%adrez_MG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rodríguez, A. y Sánchez, J. (2019). Discriminación laboral y afectación de derechos laborales entre personal contratado por locación de servicios y régimen de contrato administrativo de servicios, en la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la Libertad, 2018. Universidad Católica de Trujillo  
Benedicto XI.  
[https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/696/1/0335220912\\_0299320912\\_T\\_2020.pdf](https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/696/1/0335220912_0299320912_T_2020.pdf)
- Sanguinetti, W. (2008) Los contratos de trabajo a duración determinada. (2 da ed.). Gaceta Jurídica. Lima.
- Sovero, F. (2007). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. Lima, Perú: Editores Importadores S.A
- Tejeda, J. (2000). *Clima institucional*. (1er ed). Lima. Editorial: IPP. Perú.
- Toyama, J. (2008). Los contratos de trabajo y otras instituciones de derecho laboral. LIMA: Gaceta Jurídica.
- Toyama, J. (2012). Validez y eficacia del contrato de trabajo. Lima: Perú: Revista de la Facultad de Derecho, Editorial PUCP.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085221>
- Vargas, E., De la Cruz, M., Vertiz, J., Fernández, F., Quispe, D. y Vertiz, R. (2021) *Gestión institucional y planificación estratégica en una institución educativa pública del distrito de Jaén, Cajamarca, Perú*. (artículo científico). Jaén, Perú.  
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/162/194>
- Vargas, E., Valera, C. y Puelles, R. (2017). *Gestión institucional y desempeño docente en instituciones educativas de nivel secundaria del distrito de Campo Verde: Ucayali, Perú, 2016*. (artículo científico). Revista cultura Viva Amazónica. Ucayali, Perú.  
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/82/72>
- Zavaleta, E. (2021). *Análisis de la gestión intencional en las unidades académicas de la Policía Nacional – Perú*. Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo. Perú.

<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n1/2219-7168-comunica-12-01-53.pdf>

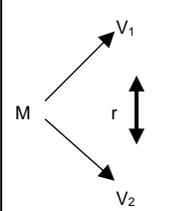
## ANEXOS

### Matriz de Operacionalización de variables

| Dimensiones                         | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensiones    | Indicadores  | Escala de medición |
|-------------------------------------|---|--|----------------|--|--------------------|
| <b>V1:</b><br>Locación de servicios | El Artículo 1430 del Código Civil Peruano establece que puede convenirse expresamente que el contrato se resuelva cuando una de las partes no cumple determinada prestación a su cargo, establecida con toda precisión. Se trata de un supuesto en virtud del cual las partes han convenido en la posibilidad de declarar resuelta extrajudicialmente la relación obligacional que las vincula, evitando así el costoso trámite de acudir a los tribunales a fin de obtener similar resultado. (p. 2) | El contrato de locación de servicios, es aquel acuerdo de voluntades por el cual el locador se obliga, sin estar subordinado al comitente, a prestarle sus servicios por cierto tiempo o para un trabajo determinado, a cambio de una retribución.           | Consentimiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interés común</li> </ul>  | Ordinal            |
|                                     |   |  | Precio         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contraprestación económica</li> <li>• Incentivos</li> </ul>   |                    |
|                                     |   |  | Plazo          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega</li> </ul>  |                    |
|                                     |   |  | Capacidad      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de ejercicio</li> <li>• Manifestación de voluntad</li> </ul>  |                    |
|                                     |   |  | Forma y prueba | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentimiento de ambas partes</li> <li>• Formalidad del contrato</li> </ul>  |                    |
|                                     |   |  | Objeto         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito del contrato</li> <li>• condiciones</li> </ul>  |                    |
|                                     |   |  | Causa          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• uso de las buenas costumbres</li> <li>• transparencia</li> </ul>  |                    |
| <b>V2:</b><br>Gestión institucional | Chiavenato (2006), señala que comprende la orientación, las políticas y las acciones que realizan todos los directivos y colaboradores en los procesos que se realizan en la institución. (p. 48)   | La gestión institucional es el marco de referencia para orientar la planeación, la programación, el uso, la transparencia, la evaluación y la rendición de cuentas de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en el quehacer institucional. | Planeación.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de objetivos y elaboración de planes estratégicos</li> <li>• Diseño de plan de capacitación de personal, elaboración de instrumentos de gestión</li> </ul>                                    | Ordinal            |
|                                     |   |  | Organización   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupación de actividades, determinación de la estructura orgánica</li> <li>• Selección de personal, determinación de funciones según el MOF</li> </ul>   |                    |
|                                     |   |  | Dirección      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo, supervisión y toma de decisiones</li> <li>• Implementación del plan capacitación de personal</li> </ul>  |                    |
|                                     |   |  | Control        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación continua de resultados del plan, verificación de cumplimiento actividades de capacitación de personal</li> <li>• Seguimiento al logro de objetivos y mejora de procesos y actividades</li> </ul> |                    |

## Matriz de consistencia

**Título: “Locación de servicios y gestión institucional en la empresa de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021”**

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS   | TÉCNICA E INSTRUMENTOS  |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|---|---|---|---|-----------|-------------|-----------------------|----------------|--------|-------|-----------|----------------|-----------------------|--------|-------|------------|--------------|-----------|--|---------|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de contratación de locación de servicios en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión institucional por dimensiones en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar la relación entre la locación de servicio y la gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar el nivel de contratación de locación de servicios en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> <p>Analizar el nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> <p>Analizar el nivel de gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> <p>Analizar el nivel de gestión institucional por dimensiones en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>Hi: Existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la locación de servicio y la gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: El nivel de contratación de locación de servicios en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021, es alta.</p> <p>H2: El nivel de contratación de locación de servicios por dimensiones en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021, es alta.</p> <p>H3: El nivel de gestión institucional en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021, es buena.</p> <p>H4: El nivel de gestión institucional por dimensiones en la empresa agua potable Alcantarillado San Martín S.A. Tarapoto – 2021, es buena.</p> | <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p><br><p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p> |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
| DISEÑO DE INVESTIGACIÓN   | POBLACIÓN Y MUESTRA   | VARIABLES Y DIMENSIONES   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
| <p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño Correlacional.</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Dónde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1 = Locación de servicios</p> <p>V2 = Gestión institucional</p> <p>I = Relación</p> </div> </div>   | <p><b>Población</b><br/>87 colaboradores de la empresa</p> <p><b>Muestra</b><br/>87 colaboradores de la empresa</p>   | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Locación de servicios</td> <td>Consentimiento</td> </tr> <tr> <td>Precio</td> </tr> <tr> <td>Plazo</td> </tr> <tr> <td>Capacidad</td> </tr> <tr> <td>Forma y prueba</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión institucional</td> <td>Objeto</td> </tr> <tr> <td>Causa</td> </tr> <tr> <td>Planeación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Control</td> </tr> </tbody> </table>  |   | Variables | Dimensiones | Locación de servicios | Consentimiento | Precio | Plazo | Capacidad | Forma y prueba | Gestión institucional | Objeto | Causa | Planeación | Organización | Dirección |  | Control |
| Variables   | Dimensiones   |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
| Locación de servicios   | Consentimiento  |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Precio  |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Plazo   |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Capacidad   |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Forma y prueba  |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
| Gestión institucional   | Objeto  |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Causa   |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Planeación  |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Organización  |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Dirección   |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |
|   | Control   |   |   |           |             |                       |                |        |       |           |                |                       |        |       |            |              |           |  |         |

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: locación de servicios

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

El significado de cada número es el siguiente. Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces= 3; Casi siempre = 4 y siempre = 5

| Preguntas      |  | Escala de medición |   |   |   |   |
|----------------|--|--------------------|---|---|---|---|
| Consentimiento |  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1              | Existe un interés común para la contraprestación laboral.                                    |                    |   |   |   |   |
| 2              | Existe formalización por medio de contrato escrito o verbal la contraprestación del servicio |                    |   |   |   |   |
| 3              | Existe voluntad de ambas partes en desarrollar el servicio solicitado.                       |                    |   |   |   |   |
| Precio         |  |                    |   |   |   |   |
| 4              | La contraprestación económica está dentro del marco legal vigente.                           |                    |   |   |   |   |
| 5              | Se paga de manera oportuna las prestaciones brindadas por los locadores.                     |                    |   |   |   |   |
| 6              | Se brinda algún incentivo por las prestaciones brindadas por los locadores                   |                    |   |   |   |   |

|    | <b>Plazo</b>   |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 7  | Se coordina los plazos establecidos por el servicio brindado.                                      |  |  |  |  |  |
| 8  | Se establece las condiciones de entrega del servicio   |  |  |  |  |  |
|    | <b>Capacidad</b>   |  |  |  |  |  |
| 9  | La parte contratante se encuentra con la capacidad de pago para asumir la realización del servicio |  |  |  |  |  |
| 10 | Los pagos a realizar o realizados no perjudican económicamente a la institución                    |  |  |  |  |  |
|    | <b>Forma y prueba</b>  |  |  |  |  |  |
| 11 | Existe formalización del contrato por medio de un contrato escrito.                                |  |  |  |  |  |
| 12 | Se da cumplimiento a las cláusulas estipuladas en el contrato                                      |  |  |  |  |  |
|    | <b>Objeto</b>  |  |  |  |  |  |
| 13 | El propósito del contrato de los locadores ha traído mejoras a la institución.                     |  |  |  |  |  |
| 14 | Se da cumplimiento a las condiciones legales por las que fueron contratados los locadores          |  |  |  |  |  |
|    | <b>Causa</b>   |  |  |  |  |  |
| 15 | Existe una causa justificada para la contratación del personal locador                             |  |  |  |  |  |
| 16 | Los contratos de locación se dan en aras de la transparencia.                                      |  |  |  |  |  |

## Cuestionario: Gestión Institucional

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

El significado de cada número es el siguiente. Nunca = 1; Casi nunca = 2; A veces = 3; Casi siempre = 4 y Siempre = 5

| D1 | Preguntas   | Escala de medición |   |   |   |   |
|----|---|--------------------|---|---|---|---|
|    |   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | ¿La gestión actual determina de manera eficiente los objetivos que desea alcanzar?  |                    |   |   |   |   |
| 2  | ¿La empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto elabora los planes estratégicos en función a los objetivos?                        |                    |   |   |   |   |
| 3  | ¿La empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto diseña el plan de capacitación del personal para mejorar los servicios al usuario? |                    |   |   |   |   |
| 4  | ¿La empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto elabora los instrumentos de gestión?   |                    |   |   |   |   |
| D2 | <b>ORGANIZACIÓN</b>   |                    |   |   |   |   |
| 5  | ¿Existe una agrupación de actividades en la empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto?   |                    |   |   |   |   |

|           |  |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| 6         | ¿La empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto cuenta con un organigrama estructural y tiene conocimiento de ello?   |  |  |  |  |  |
| 7         | ¿La empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto realiza los procesos de selección de personal cumpliendo con los procedimientos?  |  |  |  |  |  |
| 8         | ¿Conoce el Manual de Organización y Funciones de la empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto?  |  |  |  |  |  |
| <b>D3</b> | <b>DIRECCIÓN</b>   |  |  |  |  |  |
| 9         | ¿Existe el liderazgo en la empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto?   |  |  |  |  |  |
| 10        | ¿Los funcionarios realizan seguimiento para mejorar la calidad de servicio al usuario?   |  |  |  |  |  |
| 11        | ¿Los funcionarios implementan el plan de capacitación para el personal de la empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto?   |  |  |  |  |  |
| 12        | ¿Las decisiones que toman los funcionarios influyen para brindar mejor servicio a la población?  |  |  |  |  |  |
| <b>D4</b> | <b>CONTROL</b>   |  |  |  |  |  |
| 13        | ¿El área de administración evalúa el cumplimiento de los resultados del plan de capacitación del personal?   |  |  |  |  |  |
| 14        | ¿El área de administración realiza seguimiento para el cumplimiento de los objetivos de la empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto?   |  |  |  |  |  |
| 15        | ¿La gestión verifica el desarrollo de las actividades planificadas?  |  |  |  |  |  |
| 16        | ¿Los resultados de la evaluación de mejora continua es publicado en el área de administración para conocimiento de todos los colaboradores de la empresa agua potable Alcantarillado San Martin S.A. Tarapoto? |  |  |  |  |  |

# Validación de los instrumentos de investigación

## 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** : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario **Locación de servicios**  
**Autor del instrumento** : Florencio Percy Zeballos Zeballos.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

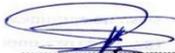
| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   |    | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>Locación de servicios</b> , 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: <b>Locación de servicios</b> .  |   |   |   | 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   | 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 |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 43 |   |

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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.3 BUENA

Tarapoto, 27 de septiembre de 2021



U.C. Mgr. Msc. Segundo Rodríguez M.  
 Coleg. CLAD 7097



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

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Locación de servicios**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Florencio Percy Zeballos Zeballos

**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, 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   | 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  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

(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 por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto 27 de Setiembre de 2021




 FLORENCIO PERCY ZEBALLOS ZEBALLOS  
 REGUC. 11541

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / UNSM  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión Institucional**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Florencio Percy Zeballos Zeballos

**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, 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: <b>Gestión Institucional</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Gestión Institucional</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Gestión Institucional</b>  |   |   |   |   | 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  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

(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)

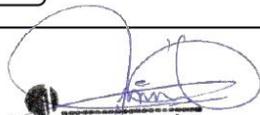
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios de Investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto 27 de Setiembre de 2021



  
 Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Locación de servicios**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Florencio Percy Zeballos Zeballos

**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, 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   | 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Locación de servicios</b>  |   |   |   |   | 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  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 48 |

(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 por que las Variables mantienen concordancia con los criterios que se plantean en la Investigación

4.8

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 27 de Setiembre de 2021


REGUC 013121

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario **Gestión Institucional**  
 Autor (s) del instrumento (s) : Florencio Percy Zeballos Zeballos

### 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, 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: <b>Gestión Institucional</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Gestión Institucional</b>  |   |   |   |   | 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: <b>Gestión Institucional</b>  |   |   |   |   | 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  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 49 |

(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)

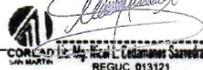
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es Aplicable por que las Variables mantienen concordancia con los criterios que se plantean en Investigación

4.9

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto 27 de Setiembre de 2021

Sello personal y firma

Constancia de autorización para publicación de identidad de la Entidad; para la aplicación de los instrumentos y la publicación de los resultados.

**EMAPA SAN MARTÍN S.A.**



Tarapoto, 29 de octubre del 2021.

**CARTA N° 776-2021-EMAPA SM-SA GG.**

Señor:

**FLORENCIO PERCY ZEBALLOS ZEBALLOS.**

Estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo  
Ciudad. -

**Asunto: REMITO RESPUESTA**

**Referencia: CARTA N° 01-2021-FPZZ.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual en su condición de maestrante en la Escuela de Posgrado del Programa Académico - **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo; se le **AUTORIZA**, que en su proyecto de investigación con el Título: **Locación de Servicios y Gestión Institucional en Empresa de Agua Potable y Alcantarillado, 2021**; pueda publicar la identidad de mi representada **Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A.**

Asimismo, se le **AUTORIZA** hacer uso y aplicación de sus instrumentos, como es el caso de la encuesta a realizarse en las instalaciones de mi representada; y su posterior publicación.

Sin otro particular me suscribo de usted para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Ing. MARÍA ISABEL GARCÍA HIDALGO**  
**Gerente General**

## Base de datos estadísticos

### V1: Locación de Servicios

| Nº | p 1 | p 2 | p 3 | sub total | p 4 | p 5 | p 6 | sub total | p 7 | p 8 | sub total | p 9 | p1 0 | sub total | p1 1 | p1 2 | sub total | p1 3 | p1 4 | sub total | p1 5 | p1 6 | sub total | TOTAL |
|----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----------|-----|------|-----------|------|------|-----------|------|------|-----------|------|------|-----------|-------|
| 1  | 2   | 2   | 3   | 7         | 2   | 2   | 2   | 6         | 3   | 3   | 6         | 2   | 3    | 5         | 2    | 2    | 4         | 2    | 3    | 5         | 2    | 2    | 4         | 37    |
| 2  | 3   | 4   | 3   | 10        | 4   | 4   | 4   | 12        | 3   | 3   | 6         | 4   | 3    | 7         | 3    | 4    | 7         | 4    | 3    | 7         | 4    | 4    | 8         | 57    |
| 3  | 2   | 2   | 2   | 6         | 2   | 1   | 2   | 5         | 2   | 2   | 4         | 2   | 2    | 4         | 2    | 2    | 4         | 2    | 2    | 4         | 1    | 2    | 3         | 30    |
| 4  | 2   | 2   | 3   | 7         | 2   | 3   | 2   | 7         | 3   | 3   | 6         | 1   | 2    | 3         | 2    | 2    | 4         | 2    | 3    | 5         | 3    | 2    | 5         | 37    |
| 5  | 4   | 3   | 3   | 10        | 3   | 4   | 3   | 10        | 3   | 3   | 6         | 1   | 3    | 4         | 4    | 3    | 7         | 3    | 3    | 6         | 4    | 3    | 7         | 50    |
| 6  | 2   | 1   | 1   | 4         | 1   | 1   | 1   | 3         | 1   | 1   | 2         | 3   | 2    | 5         | 2    | 1    | 3         | 1    | 1    | 2         | 1    | 1    | 2         | 21    |
| 7  | 1   | 1   | 2   | 4         | 1   | 2   | 1   | 4         | 2   | 2   | 4         | 4   | 3    | 7         | 1    | 1    | 2         | 1    | 2    | 3         | 2    | 1    | 3         | 27    |
| 8  | 3   | 3   | 4   | 10        | 3   | 3   | 3   | 9         | 4   | 4   | 8         | 4   | 4    | 8         | 3    | 3    | 6         | 3    | 4    | 7         | 3    | 3    | 6         | 54    |
| 9  | 2   | 1   | 2   | 5         | 1   | 2   | 1   | 4         | 2   | 2   | 4         | 3   | 3    | 6         | 2    | 1    | 3         | 1    | 2    | 3         | 2    | 1    | 3         | 28    |
| 10 | 4   | 4   | 4   | 12        | 4   | 4   | 4   | 12        | 4   | 4   | 8         | 3   | 3    | 6         | 4    | 4    | 8         | 4    | 4    | 8         | 4    | 4    | 8         | 62    |
| 11 | 3   | 3   | 2   | 8         | 3   | 3   | 3   | 9         | 2   | 2   | 4         | 4   | 3    | 7         | 3    | 3    | 6         | 3    | 2    | 5         | 3    | 3    | 6         | 45    |
| 12 | 3   | 4   | 4   | 11        | 4   | 5   | 4   | 13        | 4   | 4   | 8         | 1   | 1    | 2         | 3    | 4    | 7         | 4    | 4    | 8         | 5    | 4    | 9         | 58    |
| 13 | 5   | 5   | 4   | 14        | 5   | 5   | 5   | 15        | 4   | 4   | 8         | 2   | 2    | 4         | 5    | 5    | 10        | 5    | 4    | 9         | 5    | 5    | 10        | 70    |
| 14 | 5   | 4   | 4   | 13        | 4   | 4   | 4   | 12        | 4   | 4   | 8         | 3   | 4    | 7         | 5    | 4    | 9         | 4    | 4    | 8         | 4    | 4    | 8         | 65    |
| 15 | 2   | 3   | 2   | 7         | 3   | 4   | 3   | 10        | 2   | 2   | 4         | 2   | 2    | 4         | 2    | 3    | 5         | 3    | 2    | 5         | 4    | 3    | 7         | 42    |
| 16 | 2   | 2   | 3   | 7         | 2   | 2   | 2   | 6         | 3   | 3   | 6         | 4   | 4    | 8         | 2    | 2    | 4         | 2    | 3    | 5         | 2    | 2    | 4         | 40    |
| 17 | 3   | 4   | 3   | 10        | 4   | 4   | 4   | 12        | 3   | 3   | 6         | 3   | 3    | 6         | 3    | 4    | 7         | 4    | 3    | 7         | 4    | 4    | 8         | 56    |
| 18 | 2   | 2   | 2   | 6         | 2   | 1   | 2   | 5         | 2   | 2   | 4         | 5   | 4    | 9         | 2    | 2    | 4         | 2    | 2    | 4         | 1    | 2    | 3         | 35    |
| 19 | 3   | 2   | 2   | 7         | 2   | 1   | 2   | 5         | 2   | 2   | 4         | 5   | 5    | 10        | 3    | 2    | 5         | 2    | 2    | 4         | 1    | 2    | 3         | 38    |
| 20 | 2   | 4   | 4   | 10        | 4   | 3   | 4   | 11        | 4   | 4   | 8         | 4   | 4    | 8         | 2    | 4    | 6         | 4    | 4    | 8         | 3    | 4    | 7         | 58    |
| 21 | 3   | 1   | 3   | 7         | 1   | 1   | 1   | 3         | 3   | 3   | 6         | 3   | 3    | 6         | 3    | 1    | 4         | 1    | 3    | 4         | 1    | 1    | 2         | 32    |
| 22 | 4   | 3   | 3   | 10        | 3   | 4   | 3   | 10        | 3   | 3   | 6         | 2   | 3    | 5         | 4    | 3    | 7         | 3    | 3    | 6         | 4    | 3    | 7         | 51    |

|    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 23 | 3 | 2 | 3 | 8  | 2 | 3 | 2 | 7  | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 8  | 3 | 2 | 5  | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 44 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4  | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 43 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 4  | 3 | 4 | 7  | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 50 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1 | 1 | 1 | 3  | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 6  | 1 | 1 | 2  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 20 |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4  | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 29 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 6  | 4 | 3 | 7  | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7 | 55 |
| 29 | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6  | 2 | 2 | 4  | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 31 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 66 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 2 | 3 | 7  | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 8  | 3 | 3 | 6  | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 45 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9  | 4 | 4 | 8 | 4 | 5 | 9 | 70 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 9 | 3 | 3 | 6  | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9 | 4 | 5 | 9 | 71 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6  | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8 | 62 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 2 | 4 | 8  | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6  | 3 | 3 | 6  | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 6 | 45 |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 7  | 3 | 3 | 2 | 8  | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 5  | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 41 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 7 | 3 | 3 | 6  | 4 | 4 | 8  | 3 | 4 | 7 | 3 | 4 | 7 | 57 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 8  | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 34 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 6  | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 30 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8 | 4 | 3 | 7 | 62 |
| 41 | 2 | 1 | 1 | 4  | 3 | 3 | 1 | 7  | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 7  | 2 | 1 | 3  | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 33 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 5 | 5 | 10 | 3 | 4 | 7  | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7 | 56 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 8  | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6 | 47 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 9 | 3 | 3 | 6  | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9 | 4 | 5 | 9 | 71 |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 7  | 2 | 2 | 2 | 6  | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5  | 2 | 2 | 4  | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 37 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7  | 3 | 4 | 7  | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8 | 57 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 6  | 2 | 1 | 2 | 5  | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 30 |
| 48 | 2 | 2 | 3 | 7  | 2 | 3 | 2 | 7  | 3 | 3 | 6 | 1 | 2 | 3  | 2 | 2 | 4  | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 37 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 1 | 3 | 4  | 4 | 3 | 7  | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 50 |
| 50 | 2 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 3  | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5  | 2 | 1 | 3  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 21 |
| 51 | 1 | 1 | 2 | 4  | 1 | 2 | 1 | 4  | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 7  | 1 | 1 | 2  | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 27 |

|    |   |   |   |    |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |    |   |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|----|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 52 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 3 | 3 | 6  | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 6  | 54 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 5  | 1 | 2 | 1 | 4  | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 6  | 2 | 1 | 3  | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3  | 28 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6  | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 62 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 7  | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6  | 45 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 8 | 1 | 1 | 2  | 3 | 4 | 7  | 4 | 4 | 8 | 5 | 4 | 9  | 58 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 8 | 2 | 2 | 4  | 5 | 5 | 10 | 5 | 4 | 9 | 5 | 5 | 10 | 70 |
| 58 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 7  | 5 | 4 | 9  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 65 |
| 59 | 2 | 3 | 2 | 7  | 3 | 4 | 3 | 10 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4  | 2 | 3 | 5  | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 7  | 42 |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 7  | 2 | 2 | 2 | 6  | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 8  | 2 | 2 | 4  | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4  | 40 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6  | 3 | 4 | 7  | 4 | 3 | 7 | 4 | 4 | 8  | 56 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 6  | 2 | 1 | 2 | 5  | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 9  | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3  | 35 |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 2 | 5  | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 10 | 3 | 2 | 5  | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3  | 38 |
| 64 | 2 | 4 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 2 | 4 | 6  | 4 | 4 | 8 | 3 | 4 | 7  | 58 |
| 65 | 3 | 1 | 3 | 7  | 1 | 1 | 1 | 3  | 3 | 3 | 6 | 3 | 3 | 6  | 3 | 1 | 4  | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2  | 32 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5  | 4 | 3 | 7  | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7  | 51 |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 8  | 2 | 3 | 2 | 7  | 3 | 3 | 6 | 4 | 4 | 8  | 3 | 2 | 5  | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5  | 44 |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 8  | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4  | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6  | 43 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 6 | 2 | 2 | 4  | 3 | 4 | 7  | 3 | 3 | 6 | 3 | 4 | 7  | 50 |
| 70 | 1 | 1 | 1 | 3  | 1 | 1 | 1 | 3  | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 6  | 1 | 1 | 2  | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2  | 20 |
| 71 | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4  | 2 | 2 | 4  | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4  | 29 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 7 | 3 | 3 | 6  | 4 | 3 | 7  | 4 | 3 | 7 | 4 | 3 | 7  | 55 |
| 73 | 2 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 2 | 6  | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 6  | 2 | 2 | 4  | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4  | 31 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 66 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 2 | 3 | 7  | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 8  | 3 | 3 | 6  | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5  | 45 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 8 | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9  | 4 | 4 | 8 | 4 | 5 | 9  | 70 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 9 | 3 | 3 | 6  | 5 | 5 | 10 | 4 | 5 | 9 | 4 | 5 | 9  | 71 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 8 | 3 | 3 | 6  | 4 | 4 | 8  | 4 | 4 | 8 | 4 | 4 | 8  | 62 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 9  | 2 | 2 | 4 | 8  | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 6  | 3 | 3 | 6  | 2 | 3 | 5 | 2 | 4 | 6  | 45 |
| 80 | 3 | 2 | 2 | 7  | 3 | 3 | 2 | 8  | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 6  | 3 | 2 | 5  | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5  | 41 |

|           |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |          |   |   |           |   |   |          |   |   |          |   |   |          |           |
|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|-----------|---|---|----------|---|---|----------|---|---|----------|-----------|
| <b>81</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> | 4 | 3 | <b>7</b> | 3 | 3 | <b>6</b>  | 4 | 4 | <b>8</b> | 3 | 4 | <b>7</b> | 3 | 4 | <b>7</b> | <b>57</b> |
| <b>82</b> | 2 | 2 | 2 | <b>6</b>  | 2 | 2 | 1 | <b>5</b>  | 2 | 2 | <b>4</b> | 4 | 4 | <b>8</b>  | 2 | 2 | <b>4</b> | 2 | 2 | <b>4</b> | 2 | 1 | <b>3</b> | <b>34</b> |
| <b>83</b> | 2 | 2 | 2 | <b>6</b>  | 2 | 2 | 1 | <b>5</b>  | 2 | 2 | <b>4</b> | 2 | 2 | <b>4</b>  | 2 | 2 | <b>4</b> | 2 | 2 | <b>4</b> | 2 | 1 | <b>3</b> | <b>30</b> |
| <b>84</b> | 4 | 4 | 4 | <b>12</b> | 4 | 4 | 3 | <b>11</b> | 4 | 4 | <b>8</b> | 4 | 4 | <b>8</b>  | 4 | 4 | <b>8</b> | 4 | 4 | <b>8</b> | 4 | 3 | <b>7</b> | <b>62</b> |
| <b>85</b> | 2 | 1 | 1 | <b>4</b>  | 3 | 3 | 1 | <b>7</b>  | 1 | 3 | <b>4</b> | 3 | 4 | <b>7</b>  | 2 | 1 | <b>3</b> | 3 | 1 | <b>4</b> | 3 | 1 | <b>4</b> | <b>33</b> |
| <b>86</b> | 3 | 4 | 3 | <b>10</b> | 3 | 3 | 4 | <b>10</b> | 3 | 3 | <b>6</b> | 5 | 5 | <b>10</b> | 3 | 4 | <b>7</b> | 3 | 3 | <b>6</b> | 3 | 4 | <b>7</b> | <b>56</b> |
| <b>87</b> | 3 | 3 | 2 | <b>8</b>  | 3 | 3 | 3 | <b>9</b>  | 2 | 3 | <b>5</b> | 4 | 4 | <b>8</b>  | 3 | 3 | <b>6</b> | 3 | 2 | <b>5</b> | 3 | 3 | <b>6</b> | <b>47</b> |

## V2: Gestión institucional

| Nº | pr 1 | pr 2 | pr 3 | pr 4 | sub total | pr 5 | pr 6 | pr 7 | pr 8 | sub total | pr 9 | pr1 0 | pr1 1 | pr1 2 | sub total | pr1 3 | pr1 4 | pr1 5 | pr1 6 | sub total | TOTAL |
|----|------|------|------|------|-----------|------|------|------|------|-----------|------|-------|-------|-------|-----------|-------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| 1  | 2    | 2    | 3    | 2    | 9         | 3    | 2    | 2    | 3    | 10        | 3    | 2     | 2     | 3     | 10        | 2     | 2     | 3     | 2     | 9         | 38    |
| 2  | 3    | 4    | 3    | 4    | 14        | 3    | 4    | 4    | 3    | 14        | 3    | 4     | 4     | 3     | 14        | 3     | 4     | 3     | 4     | 14        | 56    |
| 3  | 2    | 2    | 2    | 2    | 8         | 2    | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 1     | 2     | 2     | 7         | 2     | 2     | 2     | 2     | 8         | 30    |
| 4  | 2    | 2    | 3    | 2    | 9         | 3    | 3    | 2    | 3    | 11        | 3    | 3     | 1     | 2     | 9         | 2     | 2     | 3     | 2     | 9         | 38    |
| 5  | 4    | 3    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4     | 1     | 3     | 11        | 4     | 3     | 3     | 3     | 13        | 50    |
| 6  | 2    | 1    | 1    | 1    | 5         | 1    | 1    | 1    | 1    | 4         | 1    | 1     | 3     | 2     | 7         | 2     | 1     | 1     | 1     | 5         | 21    |
| 7  | 1    | 1    | 2    | 1    | 5         | 2    | 2    | 1    | 2    | 7         | 2    | 2     | 4     | 3     | 11        | 1     | 1     | 2     | 1     | 5         | 28    |
| 8  | 3    | 3    | 4    | 3    | 13        | 4    | 3    | 3    | 4    | 14        | 4    | 3     | 4     | 4     | 15        | 3     | 3     | 4     | 3     | 13        | 55    |
| 9  | 2    | 1    | 2    | 1    | 6         | 2    | 2    | 1    | 2    | 7         | 2    | 2     | 3     | 3     | 10        | 2     | 1     | 2     | 1     | 6         | 29    |
| 10 | 4    | 4    | 4    | 4    | 16        | 4    | 4    | 4    | 4    | 16        | 4    | 4     | 3     | 3     | 14        | 4     | 4     | 4     | 4     | 16        | 62    |
| 11 | 3    | 3    | 2    | 3    | 11        | 2    | 3    | 3    | 2    | 10        | 2    | 3     | 4     | 3     | 12        | 3     | 3     | 2     | 3     | 11        | 44    |
| 12 | 3    | 4    | 4    | 4    | 15        | 4    | 5    | 4    | 4    | 17        | 4    | 5     | 1     | 1     | 11        | 3     | 4     | 4     | 4     | 15        | 58    |
| 13 | 5    | 5    | 4    | 5    | 19        | 4    | 5    | 5    | 4    | 18        | 4    | 5     | 2     | 2     | 13        | 5     | 5     | 4     | 5     | 19        | 69    |
| 14 | 5    | 4    | 4    | 4    | 17        | 4    | 4    | 4    | 4    | 16        | 4    | 4     | 3     | 4     | 15        | 5     | 4     | 4     | 4     | 17        | 65    |
| 15 | 2    | 3    | 2    | 3    | 10        | 2    | 4    | 3    | 2    | 11        | 2    | 4     | 2     | 2     | 10        | 2     | 3     | 2     | 3     | 10        | 41    |
| 16 | 2    | 2    | 3    | 2    | 9         | 3    | 2    | 2    | 3    | 10        | 3    | 2     | 4     | 4     | 13        | 2     | 2     | 3     | 2     | 9         | 41    |
| 17 | 3    | 4    | 3    | 4    | 14        | 3    | 4    | 4    | 3    | 14        | 3    | 4     | 3     | 3     | 13        | 3     | 4     | 3     | 4     | 14        | 55    |
| 18 | 2    | 2    | 2    | 2    | 8         | 2    | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 1     | 5     | 4     | 12        | 2     | 2     | 2     | 2     | 8         | 35    |
| 19 | 3    | 2    | 2    | 2    | 9         | 2    | 1    | 2    | 2    | 7         | 2    | 1     | 5     | 5     | 13        | 3     | 2     | 2     | 2     | 9         | 38    |
| 20 | 2    | 4    | 4    | 4    | 14        | 4    | 3    | 4    | 4    | 15        | 4    | 3     | 4     | 4     | 15        | 2     | 4     | 4     | 4     | 14        | 58    |
| 21 | 3    | 1    | 3    | 1    | 8         | 3    | 1    | 1    | 3    | 8         | 3    | 1     | 3     | 3     | 10        | 3     | 1     | 3     | 1     | 8         | 34    |
| 22 | 4    | 3    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4    | 3    | 3    | 13        | 3    | 4     | 2     | 3     | 12        | 4     | 3     | 3     | 3     | 13        | 51    |
| 23 | 3    | 2    | 3    | 2    | 10        | 3    | 3    | 2    | 3    | 11        | 3    | 3     | 4     | 4     | 14        | 3     | 2     | 3     | 2     | 10        | 45    |
| 24 | 3    | 3    | 2    | 3    | 11        | 2    | 3    | 3    | 2    | 10        | 3    | 3     | 2     | 2     | 10        | 3     | 3     | 2     | 3     | 11        | 42    |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 49 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 2 | 4 | 8  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 20 |
| 27 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 28 |
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 55 |
| 29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 30 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 66 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 45 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 69 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 71 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 62 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 44 |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 57 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 35 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 31 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 41 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7  | 1 | 3 | 1 | 1 | 6  | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 1 | 1 | 3 | 7  | 33 |
| 42 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 55 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 46 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 71 |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 38 |
| 46 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 56 |
| 47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 30 |
| 48 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9  | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 38 |
| 49 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 50 |
| 50 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 3 | 2 | 7  | 2 | 1 | 1 | 1 | 5  | 21 |
| 51 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5  | 28 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 55 |
| 53 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  | 29 |

|    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 62 |
| 55 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 44 |
| 56 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 58 |
| 57 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 2 | 2 | 13 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 69 |
| 58 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 65 |
| 59 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 60 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  | 41 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 55 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 5 | 4 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 35 |
| 63 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 2 | 1 | 2 | 2 | 7  | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  | 38 |
| 64 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 58 |
| 65 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8  | 3 | 1 | 1 | 3 | 8  | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8  | 34 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 51 |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 45 |
| 68 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 42 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 49 |
| 70 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 1 | 1 | 2 | 4 | 8  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  | 20 |
| 71 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 28 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 55 |
| 73 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 30 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 66 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 45 |
| 76 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 69 |
| 77 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 71 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 62 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 44 |
| 80 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 41 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 57 |
| 82 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  | 35 |

|           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |   |   |   |   |           |           |
|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| <b>83</b> | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>8</b>  | 2 | 2 | 1 | 2 | <b>7</b>  | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>8</b>  | 2 | 2 | 2 | 2 | <b>8</b>  | <b>31</b> |
| <b>84</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>15</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>16</b> | <b>63</b> |
| <b>85</b> | 2 | 1 | 1 | 3 | <b>7</b>  | 1 | 3 | 1 | 1 | <b>6</b>  | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>13</b> | 2 | 1 | 1 | 3 | <b>7</b>  | <b>33</b> |
| <b>86</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | <b>13</b> | 3 | 3 | 5 | 5 | <b>16</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | <b>13</b> | <b>55</b> |
| <b>87</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>11</b> | 2 | 3 | 3 | 2 | <b>10</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | <b>14</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | <b>11</b> | <b>46</b> |

## Constancia de autorización para publicación de identidad de la Entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|  |                  |
|--|------------------|
| Nombre de la organización:   | RUC: 20143612431 |
| "Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado San Martín S.A." |                  |
| Nombre del Titular o Representante legal: Gerente General            |                  |
| Nombres y Apellidos:<br>Ing. María Isabel García Hidalgo             | DNI:<br>01149441 |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (1), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|   |                  |
|---|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación   |                  |
| "Locación de servicios y gestión institucional en empresa de agua potable y alcantarillado, 2021" |                  |
| Nombre del Programa Académico:<br>Maestría en Gestión Pública                                     |                  |
| Autor: Nombres y Apellidos<br>Florencio Percy Zeballos Zeballos                                   | DNI:<br>04435436 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 29 de octubre del 2021.



*M. García*  
Ing. María Isabel García Hidalgo  
GERENTE GENERAL  
Empsa San Martín S.A.

Firma: \_\_\_\_\_  
(Titular o Representante legal de la Institución)

(1) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, Artículo 7º, literal "f". Para difundir o publicar los