



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONOMICAS

INCIDENCIA DE LA DESCONCENTRACIÓN DE FUNCIONES EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS
JUNIN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO 2017 – 2021

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR

Chupurgo Canchari, Karol Helen

ASESOR

Morales Godo, Ángel Francisco

Lima, setiembre de 2022

INCIDENCIA DE LA DESCONCENTRACIÓN DE FUNCIONES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE SERVICIOS JUNIN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO 2017 – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.sunass.gob.pe	Fuente de Internet	4%
2	cdn.www.gob.pe	Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	Trabajo del estudiante	2%
5	www.csj.gob.sv	Fuente de Internet	1%
6	Submitted to UNIBA	Trabajo del estudiante	1%
7	sgp.pcm.gob.pe	Fuente de Internet	1%

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por darme la fortaleza de poder culminar la investigación. Así mismo a mis compañeros de estudios por el apoyo incondicional que me han propuesto durante el desarrollo de mi carrera profesional

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme la formación profesional, al Ing. Gustavo Huamaní Castro, Jefe de la Oficina Desconcentrada de Junín – SUNASS por facilitarme la información pertinente; así mismo agradecer a mi asesor, Ángel Morales Godo por la paciencia, el tiempo y apoyo constante en el desarrollo de mi trabajo de suficiencia profesional.

Resumen

La presente investigación, “Incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 2017 – 2021”, tiene por objetivo determinar si la desconcentración de funciones mejora la gestión administrativa de la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, para cuyo efecto se utilizó el tipo de investigación aplicada a un nivel descriptivo, basándose en una muestra de quince empleados de la sede Junín. El desarrollo de las variables planteadas se realizó, desde el planteamiento del problema hasta la formulación del diseño, obteniéndose resultados que reflejan la problemática del trabajo de investigación.

Para lo cual se construyó un instrumento para medir la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa, el mismo que fue validado por expertos de forma positiva y también se obtuvo una confiabilidad de 0.67. Los resultados concluyen que el proceso de desconcentración de la SUNASS que inició con la delegación de funciones en el año 2017 en su primera etapa y a partir del 2019 con la transferencia de competencias, ha permitido cumplir con el objetivo de desconcentrar las actividades operativas para atender los nuevos retos, acercarse al usuario y continuar desarrollando las funciones de fiscalización, este proceso ha impactado positivamente en la gestión administrativa de las Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín.

Palabras clave: Desconcentración de funciones, delegación de funciones, transferencia de competencias, gestión administrativa

Abstract

The present investigation, "Incidence of the deconcentration of functions in the administrative management in the Junín decentralized office of services of the National Superintendence of Sanitation Services 2017 - 2021", aims to determine if the deconcentration of functions improves the administrative management of the decentralized office of Junín services of the National Superintendency of Sanitation Services, for which purpose the type of applied research was used at a descriptive level, based on a sample of fifteen employees of the Junín headquarters. The development of the proposed variables was carried out, from the approach of the problem to the formulation of the design, obtaining results that reflect the problem of the research work.

For which an instrument was built to measure the incidence of the deconcentration of functions in administrative management, which was positively validated by experts and a reliability of 0.67 was also obtained. The results conclude that the deconcentration process of SUNASS that began with the delegation of functions in 2017 in its first stage and from 2019 with the transfer of powers, has made it possible to meet the objective of deconcentrating operational activities to meet the new challenges, getting closer to the user and continuing to develop inspection functions, this process has had a positive impact on the administrative management of the Junín Decentralized Services Office.

Keywords: Deconcentration of functions, delegation of functions, transfer of competences, administrative management

Índice general

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice General.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema general y específicos.....	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivo general y específicos	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	5
Capítulo II: Marco teórico de la investigación	6
2.1 Antecedentes del estudio	6
2.2 Bases teóricas	7
2.2.1 Modernización del estado	7
2.2.2 Descentralización.....	8
2.2.3 Desconcentración.....	8
2.2.4 Desconcentración funcional y desconcentración territorial	9
2.2.5 Gestión administrativa	10
2.3 Marco legal.....	10
2.3.1 Ley N° 27658 Modernización de la gestión del estado, y modificatorias.....	10
2.3.2 Ley N° 27332, Organismos reguladores de la inversión privada servicios públicos...	10
2.3.3 Decreto Ley N° 25965, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento	10
2.3.4 D. L. N° 1280 Ley de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento	11
2.3.5 Resolución de Presidencia N° 001-2019-SUNASS-PE	11

2.3.6 Reglamento de organización y funciones de la SUNASS	11
2.3.7 Plan estratégico 2017 -2019, ampliado al 2022 y modificado 2020-2025.....	11
2.4 Marco conceptual.....	12
2.4.1 La desconcentración	12
2.4.2 Desconcentración de funciones	12
2.4.3 La desconcentración administrativa.....	12
2.4.4 Gestión administrativa	12
Capítulo III: Justificación y delimitación de la investigación	14
3.1 Justificación e importancia del estudio	14
3.1.1 Justificación teórica	14
3.1.2 Justificación práctica.....	14
3.1.3 Justificación metodológica.....	14
3.1.4 Importancia de la investigación.....	14
3.2 Delimitación del estudio	15
3.2.1 Delimitación Temporal	15
3.2.2 Delimitación Espacial	15
3.2.3 Delimitación de Recursos	15
Capítulo IV: Formulación del diseño.....	16
4.1 Formulación del diseño.....	16
4.2 Diseño esquemático	16
4.2.1 Misión	16
4.2.2 Visión.....	16
4.2.3 Política	16
4.2.4 Valores institucionales	17
4.2.5 Objetivos estratégicos	17
4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	17
4.3.1 Tipo y nivel de investigación	18
4.3.2 El cuestionario	20
4.3.3 Población y muestra.....	20
Capítulo V: Prueba de diseño	22
5.1 Aplicación de la propuesta de solución	22
5.1.1 Muestra.....	22

	viii
5.1.2 La encuesta.....	22
5.2 Cuantificación de cada respuesta del cuestionario	22
5.2.1 Análisis de la variable: Desconcentración de funciones	24
5.2.2 Análisis de la variable: Gestión Administrativa	27
Conclusiones.....	30
Recomendaciones	31
Referencias Bibliográficas	32
Anexo A: Matriz de consistencia.....	36
Anexo B: Validez del instrumento.....	37
Anexo C: Confiabilidad del instrumento	41
Anexo D: Ficha técnica del indicador.....	42

Índice de tablas

Tabla 1 Cuestionario para medir la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa en la ODS Junín - SUNASS	21
Tabla 2 Variable independiente: Desconcentración de funciones	22
Tabla 3 Variable dependiente: Gestión administrativa	23
Tabla 4 Consolidado de la aplicación del cuestionario a los empleados de la ODS Junín.	24
Tabla 5 Incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa de la ODSJ	24
Tabla 6 Indicadores estadísticos obtenidos de cada pregunta a los empleados de la ODS-Junín	26
Tabla 7 Mejora de la gestión administrativa incidida por la desconcentración de funciones en el impacto de la ejecución financiera de la ODS Junín.	27

Índice de figuras

Figura 1 Grafico del Organigrama ODS Junín	19
Figura 2 Gráfico sectorial de la incidencia de la desconcentración de funciones en la Gestión administrativa de la ODSJ	25
Figura 3 Gráfico sectorial de la evidencia de la mejora en la gestión administrativa incidida por la desconcentración de funciones en el impacto de la ejecución financiera de la ODSJunín.	28

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS] es un organismo público especializado creado por Decreto Ley N° 25965, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera. Tiene por misión normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, para cumplir con sus objetivos, desarrolla las funciones de:

- a) Fiscalización: verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de los prestadores de servicios de saneamiento, verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por la institución o cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividad supervisadas, b) Regulación: fijar las tarifas por la prestación de los servicios de saneamiento bajo su ámbito, c) Normativo: dictar los reglamentos y normas que regulen los procedimientos a su cargo, referidos a intereses, obligaciones o derechos de las entidades, los usuarios o las actividades supervisadas, tipificar las infracciones por el incumplimiento de obligaciones establecidas por las normas legales, técnicas y derivadas de los contratos de concesión, bajo su ámbito; así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por la SUNASS, d) Sancionador: imponer sanciones por el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los contratos, e) Solución de reclamos de los usuarios: resolver, en segunda instancia, los conflictos que surjan entre los usuarios

y las empresas prestadoras, y d) Solución de controversias: resolver los conflictos y controversias entre los prestadores de los servicios de saneamiento. (Sunnas, 2020)

A partir del 2017, se inició el proceso de desconcentración en el país y en el año 2019 se da el proceso de transferencia de competencias a las Oficinas Desconcentradas de Servicios, con la aprobación de la sección segunda del Reglamento de Organización y Funciones, según el artículo 64 de la Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD, las oficinas desconcentradas de servicios a nivel nacional, dependerán de la Dirección de Ámbito de la Prestación, y además “son responsables de ejecutar los planes y normativas de la SUNNAS en el marco de las políticas institucionales, contribuyendo al cumplimiento de las funciones y objetivos dentro del territorio sobre el cual ejercen jurisdicción”, en la normativa se estable las funciones que cumplirán estas entidades entre ellas la Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín (ODSJ) los cuales se estipulan en el art. 65:

- a) Proponer a la Dirección de Ámbito de la Prestación, la determinación de las áreas de prestación de los servicios de saneamiento establecidos de acuerdo a la Ley Marco,
- b) Brindar asistencia técnica a los prestadores de los servicios de saneamiento en el diseño e implementación de los MERESE, c) Emitir opinión técnica para la viabilidad de la incorporación de pequeñas ciudades a las EPS y la autorización excepcional a los Municipios, d) Brindar asistencia técnica los prestadores de servicios de saneamiento en la GRD Y ADP, e) Orientación a los usuarios de los servicios de saneamiento, f) Brindar asistencia técnica para la correcta atención y transmisión de información a los usuarios de los servicios de saneamiento por parte de los prestadores g) Difundir los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de saneamiento, h) Implementar espacios de participación ciudadana para el cumplimiento de las funciones regulatorias de la SUNASS, i)Fiscalizar el

cumplimiento de las regulaciones, normas y obligaciones de los prestadores de servicios de saneamiento, j) Imponer medidas correctivas y cautelares a los prestadores de servicio de saneamiento, k) Conducir la fase instructora del procedimiento sancionador, l) Proponer, de ser el caso, sanciones que correspondan, m) Apoyo a las unidades orgánicas en cumplimiento de sus funciones, n) Emitir informes de opinión técnica en materia de su competencia, o) Otras funciones asignadas por la DAP.

En el Plan Estratégico Institucional-PEI 2020-2025 (SUNASS, 2020), se establece el Objetivo Estratégico 2 (OE02) “Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS”, de forma progresiva, el cual se reflejará en el desempeño óptimo en el ejercicio de sus funciones desconcentradas; para la consolidación del proceso ha planteado acciones estratégicas como: diseño de un modelo organizacional adecuado para cada ODS, capacitación y asistencia técnica correspondiente.

En concordancia con los objetivos estratégicos de la ODSJ – SUNASS se prevé consolidar el proceso de desconcentración para incrementar sus capacidades institucionales en el cumplimiento de las funciones de fiscalización, caracterización y supervisión que les han sido encomendadas; así como mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios, entre otros; sin embargo, las directivas emanadas por la institución a nivel nacional han sido muy lentas, lo que se generó una gestión institucional no eficiente a los intereses de la institución y fundamentalmente a los usuarios, más aun, el financiamiento de las acciones dependía directamente de Lima, lo cual implicó que la desconcentración de funciones en la dependencia de Junín no se haya consolidado.

En la Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín, se han venido implementando las disposiciones para la gestión administrativa de manera progresiva y efectiva, mediante la

emisión de directivas y flujogramas de procedimientos, sin embargo, aún existen algunas falencias y limitaciones para el cumplimiento de estas, lo que podría ocasionar deficiencias y retrasos en diferentes gestiones administrativas y por ende en el desarrollo de actividades operativas y en el cumplimiento de metas.

1.2 Formulación del problema general y específicos

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación de la delegación de funciones con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento?

b) ¿Cuál es la relación de la transferencia de competencias administrativas con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento?

1.3 Objetivo general y específicos

1.3.1 Objetivo general

Determinar si la desconcentración de funciones mejora la gestión administrativa de la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

1.3.2 Objetivos específicos

a) Determinar la relación de la delegación de funciones con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

b) Determinar la relación de la transferencia de competencias administrativas con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

Capítulo II: Marco teórico de la investigación

2.1 Antecedentes del estudio

Salgado (2018), en sus tesis “Alcances y límites de la delegación de funciones y su régimen de responsabilidades en la Contraloría General del Estado” desarrolló un estudio respecto a los alcances y límites de la delegación de funciones en la Contraloría General del Estado, trató conceptos y características de delegación y descentralización, abordó el ordenamiento jurídico ecuatoriano y tomó como ejemplo la creación de la Contraloría de la República de Chile. El estudio se centra en la evaluación de la delegación de funciones de la Contraloría General del Estado y el grado de responsabilidad del Contralor General del Estado al delegar sus atribuciones a funcionarios subalternos y asumir solamente unas pocas; entonces ¿Cuál es el alcance y limite que debe darse a la delegación de funciones? tomando en cuenta que tanto la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado en su artículo 36 y el Estatuto Organizacional por procesos de la Contraloría General del Estado en su artículo 8 letra h) dejan la posibilidad de delegar todas sus funciones y atribuciones.

Vargas (2018), desarrolló una investigación “Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017”, que tuvo como objetivo general determinar cómo la desconcentración de la SUNARP se relaciona con la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017. Esta investigación buscó describir como la desconcentración influye en la calidad de servicio de los usuarios que acuden a la SUNARP. El método de investigación fue de tipo básico, diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios de la SUNARP.

Rebaza et. al. (2016) en su artículo “Desafíos de la desconcentración y participación local en el marco de la protección de los derechos en salud: Experiencia de la Intendencia Macroregional Norte, SUSALUD”, detalla las acciones de desconcentración: información,

coordinación y participación local en salud, con énfasis en la atención de quejas y reclamos, así como la implementación y apoyo en el funcionamiento de juntas de usuarios de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD); a fin de cumplir con el objetivo de que cada peruano ejerza sus derechos de salud se creó la Intendencia Macro Regional Norte (IMRN), con sede en la ciudad de Chiclayo, que abarca Lambayeque, Tumbes, Piura, Cajamarca, La Libertad y Amazonas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Modernización del estado*

Según la Secretaria de Gestión Pública (SGP), un estado moderno, es aquel que está orientado a las personas es, eficiente, unitario, descentralizado, inclusivo y abierto. En virtud a ello debe:

Prestar bienes y servicios de calidad, contribuyendo al cierre de brechas, sin perder sus objetivos esenciales. Incorporar a las personas en el diseño de las políticas públicas. Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, considerando las particularidades de los diferentes grupos a los que atiende. Simplificar trámites y emitir regulaciones de calidad. Mejorar su funcionamiento para alcanzar los resultados esperados. Tener objetivos claros y trazar metas concretas y sujetas a evaluación. (SGP, 2013)

Las empresas suelen buscar la maximización de su rentabilidad, en cambio las instituciones públicas a través de la modernización del estado cuentan con incentivos que buscan mejorar constantemente su funcionamiento de forma eficiente, orientada a resultado y teniendo como prioridad a las personas. El estado peruano a la par de los países democráticos se ha declarado en proceso de modernización, en sus diferentes instancias,

dependencias, entidades, etc. En el artículo 4 de la ley N° 27658 se menciona que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como:

Finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado.

2.2.2 *Descentralización*

El Perú y muchos países de Latinoamérica han pasado por cambios políticos y económicos desde el retorno a la democracia, mayor apertura económica y la reforma del Estado, que se dio como un análisis del tamaño y de las funciones de las autoridades públicas, siendo una de ellas la descentralización, como otra forma de organización administrativa diferente a la centralización. La descentralización “consiste en confiar la realización de algunas actividades administrativas a órganos que guardan con la administración central una relación que no es la de jerarquía” (Gabino, como se citó en Alva, 2008)

2.2.3 *Desconcentración*

Casafranca (2020), señala además una diferencia importante entre la descentralización y desconcentración, mencionando que la descentralización “es la transferencia de funciones de una organización a otra” y Desconcentración es “la transferencia entre órganos de una misma organización u entidad”

La desconcentración permite un mejor desempeño de las instituciones, debido a que nos permite:

a) Acercarnos a los administrados, la acción administrativa a las necesidades generales que esa acción que persigue satisfacer. b) Consecuencia de lo anterior es que se hace posible que resuelva el órgano que ha estudiado el asunto y no se confiera dicha misión al que ha permanecido totalmente alejado de la formulación y tramitación del caso, por lo que tendrá menos elementos de juicio. c) Al no tener que ir todos los asuntos, para su resolución, a los órganos centrales que ocupen la cúspide de la jerarquía, se hace posible que la acción administrativa sea más rápida y flexible. d) Se acrecienta el espíritu de responsabilidad e iniciativa de los cuadros burocráticos y de la identificación con la tarea que a los funcionarios se les encomienda, al dárseles la alta dirección de determinados asuntos. e) Evita los inconvenientes y limitaciones de una larga línea jerárquica, con muchos grados y niveles. (De la Vallina, 1961)

La desconcentración permite que el estado sea más eficiente en la prestación de los servicios públicos, por lo tanto, busca alcanzar el siguiente objetivo:

Por una parte, permite acercar la prestación de servicios en el lugar o domicilio del usuario, con economía para este y, a la vez, pretende descongestionar al poder de tipo central. De este modo, que los órganos desconcentrados forman parte de la centralización administrativa cuyas atribuciones o competencia la ejercen en forma regional o local, fuera del centro geográfico en que tiene su sede el poder central (Alva, como se citó en Salgado, 2018)

2.2.4 Desconcentración funcional y desconcentración territorial

Como se mencionó la desconcentración es un proceso administrativo necesario, debido a que la administración central no podría hacerlo todo, por lo tanto, es importante plantear la dirección y la forma de llevarla a cabo. Sí la transferencia de competencias se realiza a órganos de la administración con una competencia territorial determinada, se hablará

de desconcentración territorial y mientras que desconcentración funcional consiste en la creación de órgano específico para gestionar una función concreta. (Palma y Rufián, 1990).

2.2.5 *Gestión administrativa*

La Gestión Administrativa, también podría definirse como “la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización” (Ramírez et. al., 2017)

2.3 Marco legal

2.3.1 *Ley N° 27658 Modernización de la gestión del estado, y modificatorias.*

Ley que declara al estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencia, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. La norma establece las principales acciones y los criterios de diseño y estructura de la Administración Pública.

2.3.2 *Ley N° 27332, Organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos.*

En la ley marco, se menciona que la SUNASS es un organismo regular y que encuentra adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera; del mismo modo se señala las funciones y competencias.

2.3.3 *Decreto Ley N° 25965, Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento*

Se promulga la ley con la finalidad de normar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, disposición sanitaria de excretas, reúso de aguas

servidas y limpieza pública, la fiscalización de la prestación de los mismo y evalúe el desempeño de las entidades que los prestan.

2.3.4 D. L. N° 1280 Ley de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento

En la ley se establecen normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, también se establecen medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de servicios de saneamiento, de esta forma la SUNASS contribuirán a la salud de la población y a la preservación del ambiente.

2.3.5 Resolución de Presidencia N° 001-2019-SUNASS-PE

Norma que declaran las 24 Oficinas Desconcentradas de Servicios, entre ellas la Oficina Desconcentrada de Junín y que tienen como función “Fiscalizar el cumplimiento de las regulaciones, normas y obligaciones que les correspondan a los prestadores de servicios de saneamiento de acuerdo a la normativa que emita la SUNASS”

2.3.6 Reglamento de organización y funciones de la SUNASS.

Instrumento técnico normativo, donde se determina la naturaleza, finalidad, competencia, estructura orgánica, relaciones, funciones y la composición de cada una de las dependencias, atribuciones, jerarquías de decisión y ámbito de competencia de sus órganos.

2.3.7 Plan estratégico 2017 -2019, ampliado al 2022 y modificado 2020-2025.

Herramienta de gestión, donde que plantea lograr los siguientes objetivos: Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario, consolidar la desconcentración de funciones de la SUNASS, mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios, fortalecer la gestión institucional e implementar la gestión de riesgo de desastres. (SUNASS, 2020)

2.4 Marco conceptual

2.4.1 *La desconcentración*

Según Alva (2008), "La Desconcentración constituye una forma jurídica administrativa, en la cual la administración centralizada con organismos o dependencias propias cumple con prestar servicios o desarrollar acciones en distintas zonas de un determinado territorio (distrito, provincia, región, departamento o país)" (p. 19).

2.4.2 *Desconcentración de funciones*

La desconcentración funcional consiste en la transferencia de competencias administrativas de manera permanente y definitiva de los órganos superiores a los órganos inferiores; mientras que la delegación es también una transferencia de funciones de forma transitoria. La desconcentración tiene autoridad de ley, mientras que la delegación no requiere autoridad de ley. (García, 1964)

2.4.3 *La desconcentración administrativa.*

Según Vélez (2005) señaló que: "La desconcentración administrativa es un hecho de descongestión de los diversos trabajos administrativos, asignados al jefe central del Estado", que posee las siguientes características:

- a) Conserva algunas facultades patentes con la mayor libertad, pero sin desligarse del poder central. y b) El poder de resolución es retribuido a los agentes sometidos, por parte del poder central. No tiene autonomía administrativa (p.41).

2.4.4 *Gestión administrativa*

Chiavenato (2014) menciona que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas

mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. (p.70)

Bachenheimer (2016), lo define como el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa.

Para Castañeda & Vásquez (2016), la gestión administrativa es “un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos”

Capítulo III: Justificación y delimitación de la investigación

3.1 Justificación e importancia del estudio

3.1.1 Justificación teórica

Los resultados de la presente investigación servirán como modelo y beneficiará a los investigadores por la importancia del proceso de desconcentración de funciones, ya que busca encontrar el impacto de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa de la Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín.

3.1.2 Justificación práctica

La investigación permite conocer la situación real de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa y poder implementar acciones que conduzcan a consolidarlo en el corto plazo y también sirva de modelo a otras entidades públicas similares.

3.1.3 Justificación metodológica

La investigación se realiza mediante un proceso sistemático que tiene por objetivo el conocimiento de la consecuencia positiva de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa de la oficina, tal proceso conlleva lineamientos, normas de directivas, procedimientos y flujogramas que se sustentan en la información recopilada.

3.1.4 Importancia de la investigación

3.1.4.1 Importancia aplicada

La importancia de este estudio radica en que permite la consolidación de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa de la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín, al optimizar las actividades, procedimientos y procesos que implique una gestión eficiente para beneficio de los usuarios del servicio de saneamiento de la región.

3.1.4.2 Importancia social

El presente trabajo de investigación reviste importancia social, en la medida que no solo se benefician los empleados de la Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín, sino que trasciende también a todos los usuarios que requieren el servicio de saneamiento, por cuanto, el servicio esperado será con la calidad que se desean. Además, sería el reflejo para las oficinas desconcentradas de servicio de saneamiento de otras regiones.

3.2 Delimitación del estudio

3.2.1 Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló desde el año en que la investigadora del presente estudio inició sus labores, 2017 hasta el año 2021 en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín.

3.2.2 Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia de Servicios de Saneamiento de Junín, sito en Calle Prolongación Julio Sumar N° 461, El Tambo-Huancayo.

3.2.3 Delimitación de Recursos

La investigación se delimita por el recurso de la información, por la reserva de la institución en brindar la información específica que permita detallar la situación de la institución, por cuanto, por ser la Oficina Desconcentrada de Servicios una unidad de soporte dentro del esquema de procesos, no se recibe la información completa.

Capítulo IV: Formulación del diseño

4.1 Formulación del diseño

La aplicación del cuestionario sobre el proceso de desconcentración de funciones evidencia la mejora de la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios de Junín.

4.2 Diseño esquemático

4.2.1 Misión.

Regular, normar y supervisar la provisión de los servicios de saneamiento, por parte de los prestadores, de forma independiente, objetiva y oportuna, para contribuir a que los ciudadanos aseguren el ejercicio de sus derechos y deberes. (SUNASS, 2020)

4.2.2 Visión.

Ser el organismo regulador legitimado a nivel nacional y líder en Latinoamérica que, actuando de manera técnica e imparcial, contribuya a la prestación eficiente, equitativa, sostenible y de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento. (SUNASS, 2020)

4.2.3 Política

En armonía con las políticas de Estado, política general de gobierno y políticas públicas actualizadas a todo nivel, tiene como eje central de su accionar el bienestar ciudadano y el cuidado del medio ambiente. El agua y el saneamiento son críticos para las diferentes dimensiones de la vida humana, más allá de su propia subsistencia. La salud, la economía y el medio ambiente están íntimamente vinculados a la disponibilidad de agua de calidad y de sistemas de saneamiento, así como una gestión adecuada del recurso y de los ecosistemas que proveen los servicios relacionados. En esa perspectiva la SUNASS formuló el Plan Estratégico Institucional 2020-2024,

ampliado de manera articulada con el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) del sector Presidencia del Consejo de Ministros, donde se establece el marco dentro del cual la gestión de SUNASS se alinea plenamente con las necesidades, prioridades y expectativas ciudadanas para el desarrollo, cumpliendo la misión para la cual fue creada. Durante el periodo 2020 - 2024 Ampliado, la SUNAS concentrará sus esfuerzos en lo que considera serán sus grandes desafíos: la consolidación del proceso de desconcentración de las funciones en marcha; el fortalecimiento de su gestión institucional; el incremento de la valoración de los servicios de saneamiento por parte de los ciudadanos y ciudadanas y en la consecuente mejora de la prestación de los servicios de saneamiento. (SUNASS, 2020)

4.2.4 *Valores institucionales*

Transparencia, imparcialidad, objetividad e integridad. (SUNASS, 2020)

4.2.5 *Objetivos estratégicos*

OEI1 Fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento para el usuario. OEI2 Consolidar el proceso de desconcentración para incrementar sus capacidades institucionales en el cumplimiento de las funciones de fiscalización, caracterización y supervisión que les han sido encomendadas. OE3 Mejorar la percepción y valoración de los servicios de saneamiento por los usuarios. OE4 Fortalecer la gestión institucional. OEI5 Implementar la Gestión de Riesgos de Desastres. (SUNASS, 2020)

4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño

Habiendo considerado como instrumento al cuestionario, es preciso describir:

Propósito: La finalidad del cuestionario es conocer los inconvenientes que se suscitan en la oficina desconcentrada de servicios Junín por parte de los empleados y mejorar la gestión administrativa de los mismos.

Área de la empresa: El cuestionario se aplica a los empleados de la oficina desconcentrada de servicios de Junín SUNASS

Grado de influencia de la encuesta: El procedimiento para recolectar la información que se realiza con el cuestionario, se aplica a los empleados de la oficina en mención, ejecutándose de manera individual a todos los empleados, puesto que son pocos y las preguntas que se formulan en el cuestionario abarcan un número reducido de 10 preguntas, se les ha ubicado en su lugar de trabajo. La duración de la misma, fue de 15 minutos en promedio.

Organigrama: A partir del 2019 el organigrama de la SUNASS, con la segunda modificatoria del ROF, se crean las unidades orgánicas “Oficinas Descentralizadas de Servicios”, según la Figura 1, así mismo se les transfiere la función fiscalizadora.

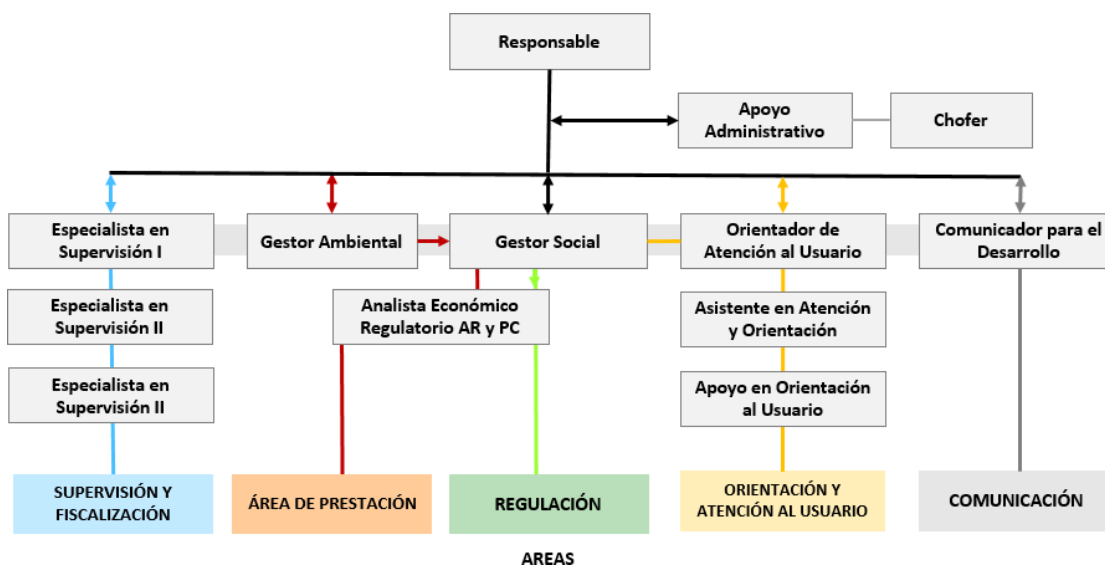
4.3.1 Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque está orientada a conocer como es el ejercicio profesional en la gestión administrativa de la oficina desconcentrada de servicios Junín de la SUNASS. Se aplica la investigación aplicada, debido a que “aporta hechos nuevos, es decir, información novedosa sobre la realidad, ya sea con datos totalmente nuevos (primarios), ya sea con un aprovechamiento novedoso de datos preexistentes (secundarios).” (Maletta, 2009, p. 156). Además es de nivel descriptivo, en la medida que permite describir cada una de las variables incursas en esta investigación, conocer las características de las variables en estudio, es decir, “se busca especificar las propiedades, las características de personas, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que

se someta a un análisis, es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables” (Hernández et al., 2014).

Figura 1

Grafico del organigrama ODS Junín



Nota. Gráfico obtenido de la segunda modificatoria del ROF 2019

Habiendo señalado el tipo y nivel de investigación, el instrumento adecuado a la realidad problemática del estudio es el cuestionario, según Tamayo y Tamayo “el diseño es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables” (2012, p.112). esto implica que el diseño plantea la secuencia de actividades organizadas que el investigador considera como estrategia para la solución del problema planteado. La investigación es no experimental, por cuanto, no se manipula ni controla la variable independiente desconcentración de funciones para ver el efecto en la gestión administrativa, solo se miden las variables en un momento determinado. Así en una investigación experimental, en concordancia a la afirmación de Tamayo y Tamayo; “se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no

comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porqué causa se produce una situación o acontecimiento particular” (2012, p. 53).

4.3.2 *El cuestionario*

Según Tamayo y Tamayo (2012), el cuestionario “contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además aislar ciertos problemas que nos interesan, principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p. 190). Precisar que, el cuestionario como instrumento elegido es el adecuado, porque permite conocer de primera mano las respuestas de los encuestados, no se incomoda a los encuestados en el lugar de trabajo u hogar y se otorga el tiempo necesario para su respuesta. Su importancia se traduce en que se cubre un área amplia, su aplicación es fácil, la recogida es rápida y la recogida de datos es relativamente barata; en tal sentido, se elabora el cuestionario para la presente investigación considerando cinco preguntas para la variable: desconcentración de funciones y cinco preguntas para la variable gestión administrativa, cuyas preguntas serán respondidos bajo la escala de Likert, como se muestra en la Tabla 1.

4.3.3 *Población y muestra*

Según Hernández et al (2014), la población o universo “es el conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). De acuerdo con este criterio la ODSJ, se ha seleccionado los empleados por conveniencia a 15 empleados, los mismos que constituyen la muestra objetivo de la presente investigación. Según Ander – Egg (1999) precisa que el “tamaño de la muestra puede ser seleccionada de acuerdo al criterio del investigador”.

Tabla 1

Cuestionario para medir la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa en la ODS Junín - SUNASS

PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Variable independiente: Desconcentración de funciones	1	2	3	4	5
X ₁ ¿Cree Usted que la Desconcentración de Funciones ha incidido en la eficiencia de la Gestión administrativa de la ODSJ?					
X ₂ ¿Considera Usted que el Proceso de Desconcentración requiere de lineamientos complementarios para el cumplimiento eficiente de las actividades operativas asignadas a la ODSJ?					
X ₃ ¿Piensa Usted que el nuevo ROF ha sido un instrumento de Gestión primordial en la desconcentración de funciones de la ODSJ?					
X ₄ ¿Considera Usted que los lineamientos del proceso de desconcentración han contribuido en la mejora de la Gestión Administrativa de la ODSJ?					
X ₅ ¿Cree Usted que la Desconcentración de funciones ha permitido generar un impacto directo en el cierre de brechas en el sector de saneamiento?					
Variable dependiente: Gestión administrativa	1	2	3	4	5
Y ₁ ¿Considera Usted que la eficiencia de la Gestión Administrativa incidida por la Desconcentración de funciones, impacta en la ejecución financiera de la ODSJ?					
Y ₂ ¿Cree Usted que la Gestión Administrativa tiene un impacto directo en las Actividades Operativas de la ODSJ?					
Y ₃ ¿Piensa Usted que los flujogramas y directivas implementadas para la mejora de la Gestión Administrativa, facilita la ejecución de actividades operativas de la ODSJ?					
Y ₄ ¿Considera Usted que la eficiencia de la Gestión Administrativa permite una mejora en la planificación, organización, ejecución y control del presupuesto asignado a la ODSJ?					
Y ₅ ¿Considera Usted que se requieren de directivas y lineamientos complementarios para mejorar la Gestión Administrativa de la ODSJ?					

Nota: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la ODS Junín - SUNASS

Capítulo V: Prueba de diseño

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

5.1.1 Muestra

Está constituido por los 15 empleados administrativos que laboran en la ODSJ

5.1.2 La encuesta

El cuestionario constará de 10 preguntas en relación a las variables principales: 5 preguntas a la variable dependiente y 5 preguntas en relación con la variable independiente.

Las respuestas se medirán a través de la escala de Likert, según el nivel de acuerdo o desacuerdo en una escala de 5 ítems: completamente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni en desacuerdo, ni de acuerdo (3), de acuerdo (4) y completamente de acuerdo (5).

5.2 Cuantificación de cada respuesta del cuestionario

Tabla 2

Variable independiente: Desconcentración de funciones

Encuestado	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
1	4	4	5	4	4
2	4	5	5	4	5
3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	4	4
6	5	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	5
9	4	3	4	3	3
10	3	3	4	3	4
11	4	4	4	4	4
12	4	5	5	4	4
13	5	4	5	3	4
14	4	5	5	5	4
15	5	4	5	5	3
Total	62	63	68	58	61

Nota: Cuestionario aplicado al personal administrativo de la ODS Junín - SUNASS

Analizando la tabla 2, se desprende que la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa es eficiente (X_1), estos resultados se observan del rango de valores que varían de 3 a 5 concentrándose en la escala de completamente de acuerdo, similarmente el proceso de desconcentración requiere de lineamientos complementarios en el cumplimiento de las actividades operativas de manera eficiente en la ODS Junín (X_2), tal afirmación se generaliza de las respuestas de los encuestados, que también oscila mayormente en el lado de al menos de acuerdo, comportamiento similares se tiene en las respuestas de los ítems siguientes.

Tabla 3

Variable dependiente: Gestión administrativa

Encuestado	Y ₆	Y ₇	Y ₈	Y ₉	Y ₁₀
1	5	5	4	5	5
2	5	4	4	5	5
3	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5
6	5	5	5	4	5
7	4	5	5	4	5
8	4	4	4	5	5
9	4	4	5	5	4
10	4	5	5	4	4
11	5	5	4	4	4
12	5	4	4	4	5
13	5	5	5	5	4
14	4	5	5	4	5
15	5	5	5	5	4
Total	68	69	69	67	69

Nota. Cuestionario aplicado al personal administrativo de la ODS Junín – SUNASS.

En la Tabla 3, se muestra que la evidencia de mejora en la gestión administrativa impacta en la ejecución financiera de la ODS Junín debido a la desconcentración de funciones (Y_1) ha sido una decisión óptima en el logro de los objetivos, esto se visualiza en los resultados de los encuestados, quienes opinan que al menos están de acuerdo con tal

afirmación. Similarmente de las respuestas de los encuestados, respecto a los ítems; Y₂, Y₃, Y₄ y Y₅, se observa que los rangos varían de 4 a 5, o de otro modo, los totales varían de 67 a 69 indicando que los encuestados están de acuerdo o completamente de acuerdo que los factores inmiscuidos impactan en la mejora de la gestión administrativa.

Tabla 4

Consolidado de la aplicación del cuestionario a los empleados de la ODS Junín

Criterio	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	2	0	5	2	0	0	0	0	0
De acuerdo	9	8	7	7	10	7	6	6	8	6
Completamente de acuerdo	4	5	8	3	3	8	9	9	7	9

Nota. Cuantificación de los resultados de la encuesta

En la Tabla 4, muestra el consolidado de las respuestas dados por los empleados encuestados y claramente se observa que en general el criterio oscila de; De acuerdo a Completamente de acuerdo, coincidiendo con la interpretación dada en las tablas 2 y 3.

5.2.1 *Análisis de la variable: Desconcentración de funciones*

Tabla 5

Incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa de la

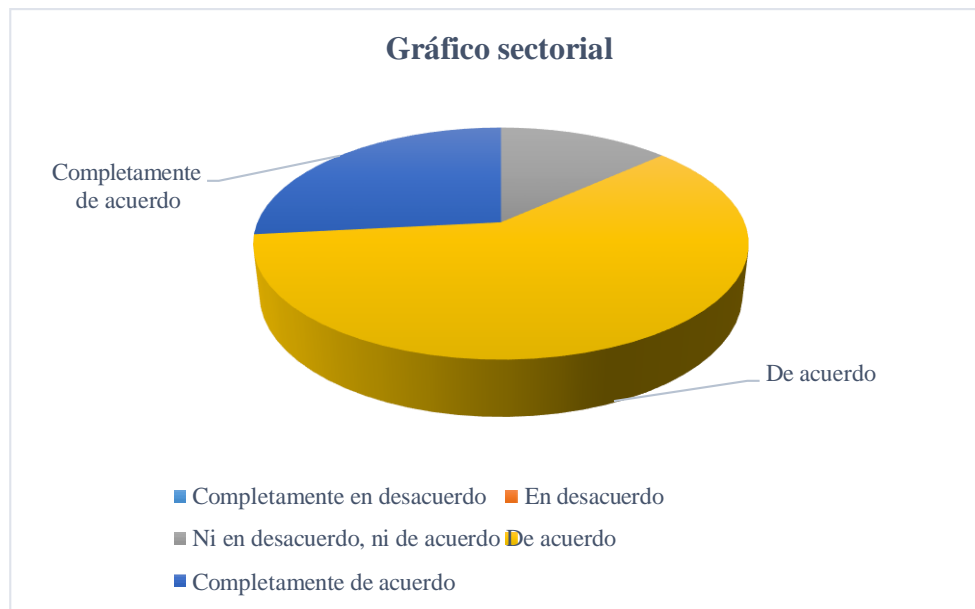
ODSJ

X ₁	N°	%
Completamente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	2	13.33
De acuerdo	9	60
Completamente de acuerdo	4	26.67
TOTAL	15	100

De la tabla 5 se infiere que la desconcentración de funciones ha evidenciado la mejora de la gestión administrativa, tal es así, que el 86.67% ha manifestado que por lo menos están de acuerdo con la afirmación referida. Este resultado se visualiza gráficamente en Figura 1.

Figura 2

Gráfico sectorial de la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa de la ODSJ



Nota. Gráfico obtenido de las opiniones de los 15 empleados encuestados respecto a la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa

Este resultado se refuerza con el análisis de los límites de control respecto a esta pregunta, al utilizar:

$$\text{Límite de control superior } UCL = \bar{X} + Z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior } LCL = \bar{X} - Z\sigma$$

De los resultados de la pregunta 1, se desprende que la media y desviación estándar son 4.13 y 0.64 respectivamente. Al reemplazar estos datos, se obtienen los resultados siguientes:

$$UCL = 4.13 + 2(0.64/\sqrt{15}) = 4.46$$

$$LCL = 4.13 - 2\left(\frac{0.64}{\sqrt{15}}\right) = 3.80$$

Evaluando los resultados, se observa que los límites están por encima del promedio, de modo que, la desconcentración de funciones evidencia la mejora de la gestión administrativa, confirmando las afirmaciones realizadas al inicio del párrafo.

Tabla 6

Indicadores estadísticos obtenidos de cada pregunta a los empleados de la ODS-Junín

Encuestado	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅
1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
6	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
8	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
9	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4
10	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
12	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
13	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4
14	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
15	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4
media	4.13	4.20	4.53	3.87	4.07	4.53	4.60	4.60	4.47	4.60
Desviación estándar	0.64	0.68	0.52	0.74	0.59	0.52	0.51	0.51	0.52	0.51
UCL	4.46	4.55	4.80	4.25	4.37	4.80	4.86	4.86	4.73	4.86
LCL	3.80	3.85	4.27	3.48	3.76	4.27	4.34	4.34	4.20	4.34

De igual manera, los resultados para cada una de las preguntas respecto a la variable independiente (ver Tabla 1) muestran un comportamiento similar, con valores encima del

promedio indica que los encuestados por lo menos están de acuerdo que la desconcentración de funciones es una variable muy importante para que exista una gestión eficiente.

De los resultados de la Tabla 6, se evidencia que las respuestas dados por los encuestados para la variable independiente, los límites de confianza inferiores y superiores de cada ítem están por encima del valor central (3), indicando el impacto positivo de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa.

5.2.2 *Análisis de la variable: Gestión Administrativa*

Las preguntas referidas a la variable gestión administrativa corresponden a Y₁, Y₂, Y₃, Y₄ y Y₅.

Del análisis correspondiente de la pregunta Y₁.

Tabla 7

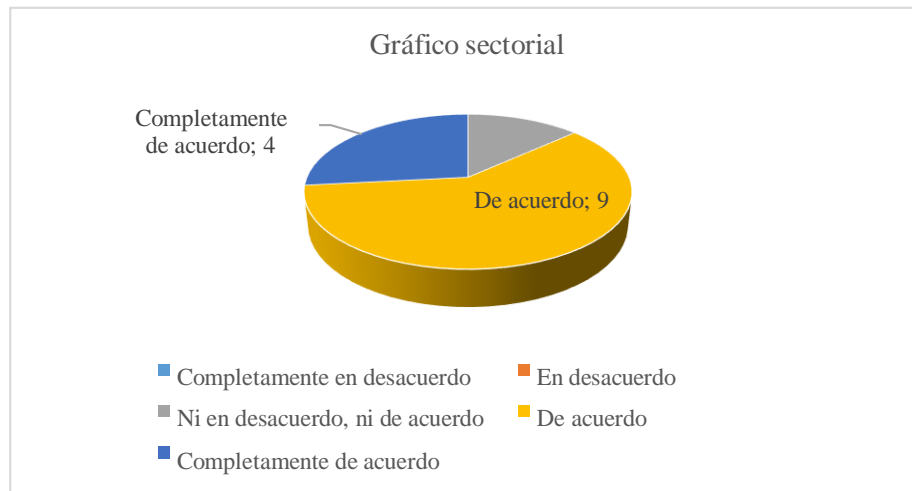
Mejora de la gestión administrativa incidida por la desconcentración de funciones en el impacto de la ejecución financiera de la ODS Junín.

Y ₁	N°	%
Completamente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	0	0
De acuerdo	7	46.67
Completamente de acuerdo	8	53.33
TOTAL	15	100

De la Tabla 7 se infiere que la gestión administrativa ha tenido un fuerte impacto en la ejecución financiera de la ODS Junín, tal es así, que el 100% ha manifestado que al menos están de acuerdo con esta afirmación. Gráficamente, dicho resultado también se muestra en la Figura 2.

Figura 3

Gráfico sectorial de la evidencia de la mejora en la gestión administrativa incidida por la desconcentración de funciones en el impacto de la ejecución financiera de la ODS Junín.



Nota. Gráfico elaborado por la autora, construido en base a los datos recolectados.

Este resultado se refuerza con el análisis de los límites de control respecto a esta pregunta.

De los resultados de la pregunta Y_1 , se desprende que la media y desviación estándar son 4.533 y 0.516 respectivamente. Al reemplazar estos datos, se obtienen los resultados siguientes:

$$UCL = 4.533 + 2(0.516/\sqrt{15}) = 4.8$$

$$LCL = 4.533 - 2\left(\frac{0.516}{\sqrt{15}}\right) = 4.267$$

Vemos de estos resultados, los límites al 95.5% de confianza están por encima del promedio, de modo que, la desconcentración de funciones evidencia la mejora en la gestión administrativa, confirmando las afirmaciones realizadas al inicio del párrafo.

De igual manera, los resultados para cada una de las preguntas formulada a los encuestados respecto a la variable dependiente (ver Tabla 6) muestran similitud en su respuesta, con valores encima del promedio que indica que los encuestados al menos están de acuerdo con que la gestión administrativa incide positivamente por cada factor que la envuelve, implicando que la actuación de la gestión sea eficiente.

Conclusiones

1. Se determinó que la desconcentración de funciones de las actividades operativas de la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento mejora eficientemente la gestión administrativa, esta afirmación se sustenta en los resultados. Así el 86.67 % (Tabla 5) han manifestado que por lo menos están de acuerdo con lo dicho, más aún, se confirma con sus límites de control (Tabla 6) las respuestas varían entre 3.80 a 4.46.

2. Se demostró que en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento la relación de la delegación de funciones es estrecha y optimiza la gestión administrativa. Los resultados se evidencian en la Tabla 5 y 6, la delegación de funciones traducida en lineamientos complementarios y el nuevo ROF contribuyen eficazmente en la gestión administrativa, con respuestas que en promedio son de 4.20 y 4.53 respectivamente.

3. Se estableció que la transferencia de competencias administrativas se relaciona directamente con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín, la afirmación se sustenta en que ha permitido generar un impacto positivo en el cierre de brechas de este sector, los resultados lo confirman, los límites inferior y superior son 3.76 y 4.37 (Tabla 6), es decir, al menos los encuestados están de acuerdo con lo manifestado.

4. Los resultados de los límites de control superior e inferior respecto a la media de las preguntas del cuestionario, evidencian que existe una relativa dispersión. Por tanto, se deduce que la desconcentración de funciones posibilita la mejora en la gestión administrativa, materia de estudio.

Recomendaciones

1. Difundir y capacitar al personal en el marco del Decreto Supremo N° 145 2019 – PCM, para el cumplimiento de las funciones establecidas, a fin de que proceso de desconcentración de funciones optimice la gestión administrativa de la ODS Junín.
2. La evaluación de los objetivos estratégicos de la ODS Junín como parte inherente de la delegación de funciones debe cumplirse al 100% para lograr una gestión administrativa optima y de este modo consolidar el proceso de desconcentración de funciones en la SUNASS
3. Evaluar y actualizar los diversos documentos de gestión como el ROF, directivas, flujogramas y procedimientos cada tres años, por cuanto, las necesidades y procedimientos en el entorno están cambiando de manera vertiginosa; de este modo la transferencia de competencias será más eficiente y redundará en la buena gestión administrativa.
4. Considerar la presente investigación como referente para el inicio de nuevas investigaciones en procesos de desconcentración de funciones en entidades públicas, que conlleven a la mejora de la gestión administrativa.

Referencias Bibliográficas

- Alva, M. (2008) La Desconcentración y la Descentralización: ¿Cómo se aplican dichos criterios en la creación de los SAT al interior de las municipalidades? *Gestión Pública*. c19-c21.
https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/891CF037EF2BCDD605257D00006DE264/%24FILE/tribmuni_08_02.pdf
- Ander – Egg, E. (1999) *Técnicas de investigación Social*, (24ª, Ed) Colección Política y Trabajo Social, México.
- Bachenheimer, H. (2016). Definición de términos: Administración de empresas. Obtenido de http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Casafranca, A. (25 de setiembre de 2020) Diferencias entre descentralización y desconcentración. Pasión por el derecho. <https://lpderecho.pe/diferencias-descentralizacion-desconcentracion/>
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. (8ª, Ed). Interamericana Editores S.A
- Decreto Legislativo 1280 Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (28 de diciembre del 2016) Normas Legales N° 608948. Diario Oficial El Peruano. 29 de diciembre del 2016
- Decreto Ley N° 25965. Crean la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (19 de diciembre de 1992). Diario Oficial El Peruano. 20 de diciembre de 1992.
- Decreto Supremo N° 145-2019-PCM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Saneamiento – SUNASS. (8 de agosto del 2019). Normas Legales. Diario Oficial El Peruano. 9 de agosto del 2019.

- De la Vallina, J. (1961) La desconcentración administrativa, *Revista de la administración pública*. 35(1) 75-140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2112493>
- García, E. (1964) La desconcentración de funciones y los recursos administrativos ordinarios. *Revista de administración pública*. 45(1). 245-252. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2113093>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista L. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ª, ed.). Mc Graw Hill.
- Ley N° 27332 (09 de febrero de 2019) Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Ley-N%C2%BA-27332-Ley-Marco-de-Organismos-Reguladores..pdf>
- Ley N° 27658 (29 de enero del 2002) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- Maletta, H (2009) *Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica*. Nova Print S.A.C.
- Palma, E. & Rufián, D. (1990). La desconcentración administrativa y las prestaciones sociales. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/16696/v109n%285-6%29p449.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017) *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la economía*. eumed.net.
- Rebaza, H. & Vela, M. & Villegas, J. & Lozada, M. & Munares, O. (2016). Desafíos de la desconcentración y participación local en el marco de la protección de los derechos en salud: experiencia de la intendencia macro regional norte, SUSALUD. *Revista*

Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2319>

Resolución de Presidencia N° 040-2019-SUNASS-PCD. Aprueban la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNASS (13 de agosto 2019).

Normas Legales N° 23. Diario Oficial del El Peruano. 14 de agosto 2019.

Resolución de Presidencia N° 001-2019-SUNASS-PE (19 agosto 2019) Declaran oficinas desconcentradas de la SUNASS a nivel nacional.

Salgado, N. (2018) *Alcances y límites de la delegación de funciones y su régimen de responsabilidades en la Contraloría General del Estado* [Tesis de Maestría,

Universidad Andina Simón Bolívar]

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6425/1/T2741-MDACP-Salgado-Alcances.pdf>

Secretaría de Gestión Pública (SGP) (2013) Modernización de la gestión pública. Asignar y ejecutar los recursos públicos de forma eficiente y eficaz. Presidencia del Consejo de Ministros.

<file:///C:/Users/USER/Desktop/INFORME%20PROFESIONAL/MODERNIZACION%20GESTION%20PUBLICA.pdf>

SUNASS (2020) Memoria Anual 2020. <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/12/MEMORIA-2020-FINAL.pdf>

SUNASS (2019). Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia General de Servicios de Saneamiento – SUNASS

SUNASS (2020) Plan Estratégico Institucional-PEI 2020-2025 <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/PEI-2020-2025-Ampliado-portal-de-transparencia.pdf>

- Tamayo y Tamayo, M. (2012) *El proceso de la investigación científica*. (5ª. Ed). LIMUSA
- Terry, G. (1996). *Principios de la administración*. México: Compañía Editorial Continental.
- Vargas, J. (2018) *Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la calidad de servicio de los usuarios en el periodo 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12720/Vargas_AJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vélez, G. (2005). *El derecho administrativo y los entes territoriales*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Anexo A: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivos General	Variables	Diseño
¿Cuál es la incidencia de la desconcentración de funciones en la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento?	Determinar si la desconcentración de funciones mejora la gestión administrativa de la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento	Dependiente: Gestión administrativa Independiente: Desconcentración de funciones	La aplicación del cuestionario sobre el proceso de desconcentración de funciones evidencia la mejora de la gestión administrativa en la ODSJ.
Específicos	Específicos		Instrumento de investigación. Cuestionario
a. Determinar la relación de la delegación de funciones con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.	a. Determinar la relación de la delegación de funciones con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.		
b. Determinar la relación de la transferencia de competencias administrativas con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.	b. Determinar la relación de la transferencia de competencias administrativas con la gestión administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.		

Anexo B: Validez del instrumento

Para la presente investigación se ha considerado la opinión de tres expertos para validar el instrumento, previo envió de una carta solicitando su opinión respecto a la validación del instrumento (cuestionario); enviando al experto el instrumento mismo, cuyos resultados se muestran a continuación.

El resultado del promedio de valoración de los expertos es: 83.70, el cual indica que el cuestionario aplicado, es válido.

Los certificados de validación por los expertos se adjuntan a continuación.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Elizabeth Enith Alvitrez Cáceres
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente / Universidad Nacional del Centro del Perú
- 1.3. Especialidad del validador: Administradora
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: Incidencia de la Desconcentración de Funciones en la Gestión Administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 2017 – 2021
- 1.6. Autor del instrumento: Karol Helen Chupurgo Canchari

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muybuena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				78	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					82
4. Organización	Existe una organización lógica.					85
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					86
7. Consistencia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					87
8. Coherencia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					88
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					86

III. PROMEDIO DE VALORACION

82.7

Lima, 01 de setiembre del 2022

Nombres y apellidos: Elizabeth Enith Alvitrez Cáceres
DNI: 10320464



 Firma

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.7. Apellidos y Nombres del validador: Marcos Antonio Chávez Pajares
 1.8. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional del Centro del Perú
 1.9. Especialidad del validador: Docente/ Estadístico
 1.10. Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.11. Título de la investigación: Incidencia de la Desconcentración de Funciones en la Gestión Administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 2017 – 2021
 1.12. Autor del instrumento: Karol Helen Chupurgo Canchari

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				77	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				79	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					81
4. Organización	Existe una organización lógica.					84
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				79	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					87
7. Consistencia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
8. Coherencia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					89
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

III. PROMEDIO DE VALORACION

83.1

Lima, 01 de setiembre del 2022

Nombres y apellidos: Marcos Antonio Chávez Pajares

DNI: 20076531



Firma

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Huamani Castro, Gustavo Adolfo
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Jefe (e) Oficina Desconcentrada de Servicios Junín - Sunass
- 1.3 Especialidad del validador: Ingeniero
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5 Título de la investigación: Incidencia de la Desconcentración de Funciones en la Gestión Administrativa en la Oficina Desconcentrada de Servicios Junín de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento 2017 – 2021
- 1.6 Autor del instrumento: Karol Helen Chupurgo Canchari

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				79	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				78	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					83
4. Organización	Existe una organización lógica.					85
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					83
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					90
7. Consistencia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					91
8. Coherencia	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					93
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90

III. PROMEDIO DE VALORACION

85.2

Lima, 01 de setiembre del 2022

Nombres y apellidos: Gustavo Adolfo Huamani Castro
DNI: 08012096



Anexo C: Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se calculará también con el coeficiente alfa de Cronbach, para ello se obtienen las varianzas por fila y por columna:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Donde $\sum_{i=1}^k S_i^2$ Es la suma de la varianza de cada ítem.

Para la presente investigación se ha considerado los resultados de la aplicación del cuestionario a los 15 empleados administrativos de la ODSJ, en la tabla siguiente se muestra el consolidado de los resultados. Aplicando el coeficiente alfa de Cronbach:

$$\alpha = \left[\frac{10}{9} \right] \left[1 - \frac{3.34}{8.40} \right] = 0.67$$

El resultado del coeficiente de confiabilidad que asciende a 0.67, el cual es mayor que la media según el rango de 0 a 1, manifiesta que es aceptable (Garson,2013)

Encuestado	X1	X2	X3	X4	X5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total
1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	45
2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	46
3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	41
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
6	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
7	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43
8	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
9	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	39
10	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	39
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
12	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44
13	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	45
14	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	46
15	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	46
Varianza	0.41	0.46	0.27	0.55	0.35	0.27	0.26	0.26	0.27	0.26	8.4
ΣVarianza 3.34											

Nota: Sistematización de los resultados de la encuesta

Anexo D: Ficha técnica del indicador

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR								
OEL02		Consolidar la desconcentración de funciones de SUNASS						
Nombre del indicador		Porcentaje de ODS que muestran un desempeño óptimo en el ejercicio de las funciones desconcentradas.						
Justificación		El indicador permite conocer el desempeño óptimo de una ODS a través del cumplimiento de las metas establecidas, el personal capacitado y oficinas adecuadamente implementadas.						
Responsable del Indicador		Dirección de Ámbito de la Prestación						
Limitaciones del Indicador								
Método de cálculo		$\frac{\sum_{i=1}^{24} \left(\frac{a_{1i}}{a_i} + \frac{b_{1i}}{b_i} \right) + \frac{c_1}{c}}{3} * 100$ <p> a_i: Número de metas físicas logradas en la ODS i a: Número de metas físicas programadas en la ODS i b_i: Número de personal capacitado en la ODS i b: Número total de personal en la ODS i c_i: Número de ODS adecuadamente implementadas c: Número total de ODS </p> <p> Numerador: Sumatoria de los porcentajes alcanzados en el cumplimiento de metas, porcentaje alcanzado en ODS con personal capacitado y porcentaje de ODS adecuadamente implementadas. Denominador: Tres Nota: La variable a_i mide para cada actividad operativa el logro de la meta física es una variable dicotómica que toma valor 1 en el caso que se haya lograda la totalidad de la meta física de la referida actividad operativa, caso contrario tomará valor igual a cero (0). </p>						
Parámetro de medición		Porcentaje			Sentido esperado del indicador		Ascendente	
Fuente de datos y base de datos		Dirección de Ámbito de la Prestación POI, Indicador OAF- URH, reporte de implementación de oficinas						
Valor de la línea de base		Valor actual	Logros esperados					
Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Valor	ND	ND	70%	80%	90%	100%	100%	100%