



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Los Formatos Simplificados y el Cumplimiento de los  
Procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de  
Derechos de Uso de Agua en la Provincia de Abancay

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Henry Tejada Palomino

**ASESOR:**

Dr. Hugo Enríquez Romero

**SECCIÓN:**

Ingeniería

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Control Administrativo

**PERÚ – 2018**

**Presidente:**  
**Dr. PERCY FRITZ PUGA PEÑA**

.....

**Firma:**

**Secretario:**  
**Dr. JUAN CARLOS LLUEN VALLEJOS**

.....

**Firma:**

**Vocal:**  
**Dr. HUGO ENRIQUEZ ROMERO**

.....

**Firma:**

## DEDICATORIA:

La presente tesis la dedico a mi novia,  
familiares, amigos a mis padres que  
son el pilar fundamental en mi continua  
formación como profesional y  
Dios quien supo guiarme por el  
buen camino,  
y darme la sabiduría necesaria en  
cada momento de prueba en la vida.

***El Autor***

## **AGRADECIMIENTO**

Al todo poderoso por permitirme seguir adelante con su bendición y seguir creciendo tanto profesionalmente y personalmente, promoviendo el bien común en todo mi trajinar.

Al rector fundador de la Universidad César Vallejo, Dr. Cesar Acuña Peralta, por brindarnos la oportunidad de mejorar nuestra formación profesional en cuanto a la Maestría en Gestión Pública, que es una oportunidad para forjar a gestores públicos de primer nivel con valores y vocación de servicio para administrar los recursos del estado con vocación de servicio, compromiso y transparencia.

Al Dr. Romero Enríquez, Hugo por su profesionalismo, apoyo en cada una de las etapas del presente trabajo de investigación hasta su culminación.

Al Director y trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua XI Pampa – Apurímac y la Administración Local de Agua Medio Apurímac – Pachachaca (Abancay) por permitirme aplicar los instrumentos de recolección de datos que permitieron hacer posible el presente trabajo de investigación.

***El Autor***

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Presento ante ustedes la tesis titulada “Los Formatos Simplificados y el cumplimiento de los Procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua en la Provincia de Abancay”; con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y celeridad en la atención de trámites administrativos por la Autoridad Nacional del Agua en su sede desconcentrada de la ciudad de Abancay; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

***El Autor***

## INDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DE JURADO.....	i
DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	v
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCION.....	13
1.1 Realidad Problemática .....	13
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.3 Teorías Relacionadas al Tema .....	15
1.3.1 Autoridad Nacional del Agua.....	15
1.3.1.1 Funciones de la Autoridad Nacional del Agua .....	15
1.3.1.2 Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas Apurímac .....	22
1.3.2 El Agua.....	23
1.3.2.1 Tipología de los Usos del Agua .....	25
1.3.2.2 Derecho de Uso de Agua .....	29
1.3.2.3 Clases de Derechos de Uso de Agua.....	31
1.3.2.4 Procedimientos Administrativos de la ANA para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua.....	31
1.3.3 Antecedentes de la Administración .....	31
1.3.4 Procedimiento Administrativo.....	33
1.3.4.1 Conceptos Generales .....	33
1.3.4.2 Procesos Administrativos .....	34
1.3.4.3 Importancia de la Gestión Administrativa .....	35
1.3.4.4 Calidad de Servicio .....	40
1.4 Formulación del Problema.....	43
1.4.1 Problema General .....	43
1.4.2 Problemas Específicos.....	43
1.5 Justificación de la Investigación .....	43
1.6 Hipótesis.....	45
1.6.1 Hipótesis General .....	45

1.6.2	Hipótesis Específica (H.E)	45
1.7	Objetivos	45
1.7.1	Objetivo General	45
1.7.2	Objetivos Específicos	45
II.	MÉTODOLOGIA	46
2.1	Tipo de Estudio	46
2.2	Diseño de Investigación	47
2.3	Variables de Operacionalización	47
2.4	Población y Muestra	48
2.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	50
2.6	Métodos de Análisis de Datos	52
2.7	Aspectos Éticos de la Investigación	52
III.	RESULTADOS	54
IV.	DISCUSIÓN	74
V.	CONCLUSIONES	76
VI.	RECOMENDACIONES	77
VII.	REFERENCIAS BLIOGRAFICAS	78
	ANEXOS	85
a)	Instrumentos de Recolección de Información	85
b)	Validez de los instrumentos	85
c)	Matriz de Consistencia	85
d)	Constancia de Aplicación	85
e)	Álbum Fotográfico	85

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipo de Información utilizada por los administrados en los formatos de trámite ante la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac, Abancay - 2017 .....	55
Tabla 2: Nivel de Capacidad de Comprensión de los administrados de la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac en la aplicación de los formatos simplificados, Abancay – 2017.....	57
Tabla 3: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac en el cumplimiento de plazos para la atención de los Procedimientos Administrativos, Abancay – 2017. ....	58
Tabla 4: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a la Simplificación Administrativa, Abancay – 2017.....	60
Tabla 5: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac sobre la importancia del Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017.....	61
Tabla 6: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a las obligaciones y beneficios del Titular de Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017. ....	63
Tabla 7: Estadísticos Descriptivos de la variable Formatos Simplificados .....	64
Tabla 8: Estadísticos Descriptivos de la variable Procedimientos Administrativos ..	64
Tabla 9: Análisis de las Pruebas de Normalidad de las dimensiones para las variables Formatos Simplificados y Procedimientos Administrativos. ....	65
Tabla 10: Correlación entre la variable formatos simplificados y las dimensiones de la variable Procedimientos Administrativos.....	65
Tabla 11: Correlación entre las variables Formatos Simplificados y Procedimientos Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay – 2017. ....	68



Tabla 12: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis específica 1 .....	70
Tabla 13: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis específica 2 .....	71
Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis específica 3 .....	72
Tabla 15: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis General.....	73

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipo de Información utilizada por los administrados en los formatos de trámite ante la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac, Abancay – 2017. ....	56
Figura 2: Nivel de Capacidad de Comprensión de los administrados de la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac en la aplicación de los formatos simplificados, Abancay – 2017.....	57
Figura 3: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac en el cumplimiento de plazos para la atención de los Procedimientos Administrativos, Abancay – 2017. ....	59
Figura 4: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a la Simplificación Administrativa, Abancay - 2017.....	60
Figura 5: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac sobre la importancia del Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017.....	62
Figura 6: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a las obligaciones y beneficios del Titular de Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017. ....	63
Figura 7: Diagrama de Dispersión entre las variables Formatos Simplificados y Procedimientos Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay – 2017. ....	69

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la aplicación de los formatos simplificados y los procedimientos administrativos que resuelve la Autoridad Nacional del Agua a través de su órgano desconcentrado; la Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas Apurímac en la ciudad de Abancay durante el periodo 2017.

La investigación es de tipo No experimental con diseño descriptivo correlacional, con una población de 738 procedimientos administrativos resueltos para el otorgamiento de derechos de uso de agua por la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, durante el periodo 2017, de esta población se ha tomado la muestra de 30 administrados y trabajadores involucrados en la atención y resolución de procedimientos administrativos solicitados ante la Autoridad Administrativa del Agua Pampas – Apurímac, Abancay – 2017, siguiendo el tipo de muestra por conveniencia y que más se ajusta a la metodología establecida. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para evaluar la aplicación de los Formatos Simplificados y los Procedimientos Administrativos.

Los resultados demuestran que entre las variables gestión directiva y clima institucional existe una correlación  $r = 0,370$ . Es decir a una buena aplicación de los formatos simplificados le corresponde un buen nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos; aun deficiente nivel de aplicación de los formatos simplificados le corresponde un deficiente nivel de atención de los procedimientos administrativos. Se concluye señalando que existe relación directa entre los formatos simplificados y los procedimientos administrativos que resuelve la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay – 2017.

**Palabras Clave:** Formatos Simplificados, Procedimientos Administrativos, Derechos de Uso de Agua.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the relationship that exists between the application of the simplified formats and the administrative procedures that the National Water Authority resolves through its decentralized body; the Water Management Authority XI Pampas Apurímac in the city of Abancay during the 2017 period.

The research is non-experimental type with correlational descriptive design, with a population of 738 administrative procedures resolved for the granting of water use rights by the Pampas Apurímac Water Administrative Authority, during the 2017 period, this population has taken the sample of 30 administrated and workers involved in the attention and resolution of administrative procedures requested before the Administrative Authority of Pampas - Apurímac, Abancay - 2017, following the type of convenience sampling that best fits the established methodology. To collect the data, the survey technique and its instrument were applied to the questionnaire to evaluate the application of the Simplified Formats and Administrative Procedures.

The results show that between the variables management directive and institutional climate there is a correlation of  $r = 0.370$ . In other words, a good level of compliance with administrative procedures corresponds to a good application of the simplified formats; a deficient level of application of the simplified formats corresponds to a deficient level of attention of the administrative procedures. It is concluded that there is a direct relationship between the simplified formats and the administrative procedures that are resolved by the Pampas Apurímac Water Administrative Authority, Abancay - 2017.

Keywords: Simplified Formats, Administrative Procedures, Water Use Rights.

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad Problemática

Varios Países tienen enmarcado sus procedimientos administrativos en otorgamiento de Derechos de Uso de Agua, conforme a su Norma Aprobada en la Gestión de los Recursos Hídricos que a partir de ello son establecidas dichos procedimientos.

En el Perú la Autoridad Nacional del Agua, como ente Rector Técnico y Normativo en la Gestión de los Recursos Hídricos, viene planteando y simplificando los procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua, con la finalidad de poder dar el cumplimiento a los requisitos establecidos en cada Sector e Institución vinculada a la ejecución de Obras concernientes al uso de Agua.

En el marco de la Ley de Recursos Hídricos Ley N°29338, La Autoridad Nacional del Agua ha Implementada a través de Resoluciones Jefaturales N°579-2010-ANA y la N° 007-2015-ANA del 08 de enero del 2015; con el cual se ha aprobado el Reglamento de Procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua y de Autorización de Ejecución de Obras en Fuentes Naturales de Agua , donde se establecen los formatos de cada uno de los procedimientos administrativos, habiéndose colgado en las Páginas Web y portal Institucional para que cada administrado conforme a petición de cada procedimiento administrativo pueda acceder a su descargo y su descripción correspondiente.

En la Ciudad de Abancay se cuenta de manera descentralizada la Autoridad Nacional del Agua a través de la Autoridad Administrativa XI Pampas Apurímac y de la Administración Local de Agua Medio Apurímac – Pachachaca, son los lugares donde el administrado

(Gobierno Regional, Municipios, Autoridades Comunales, empresas Públicas, Privadas y Sociedad Civil acuden a realizar consultas y presentación de cada procedimiento administrativo a iniciarse.

En la actualidad se ha podido observar que existe desconocimiento por parte de los administrados en la aplicación de los formatos simplificados y principalmente en la descripción de cada uno de los Ítem, y que se observa que dichos procedimientos no se concluye en los plazos establecidos conforme a Ley, toda vez que el administrado demora en el levantamiento de las observaciones y/o tiene dificultades en la descripción del contenido del Ítem, adjuntando solo información relevante y no consistente como se exige.

Es por ello que la Autoridad Nacional del Agua al no cumplimiento de los requisitos por parte del administrado, procede a realizar el archivamiento correspondiente del trámite administrativo iniciado, dicho procedimiento se cumple conforme a lo establecido en la Ley N°27444 Ley General del Procedimiento Administrativo.

## **1.2 Trabajos Previos**

En una sociedad organizada los ciudadanos actúan en ejercicio de los diversos derechos que les corresponden, y en no pocas ocasiones, deben acudir a la Administración o Administraciones Públicas para que estas les otorguen o reconozcan otros derechos necesarios para el desarrollo de actividades económicas, políticas, ciudadanas, culturales, entre otras, que desean realizar. Y precisamente para llegar a la obtención de estos permisos, autorizaciones, concesiones u otra índole de derechos, los ciudadanos deben seguir un procedimiento administrativo. El ciudadano que desee abrir un Restaurant deberá obtener, por lo menos, la licencia municipal de funcionamiento, aquél que pretenda instalar una radio tendrá que contar con tres tipos de derechos (permiso, licencia y autorización), aquella empresa que quiera iniciar

el negocio de la prestación de un servicio público deberá participar de un proceso de selección y firmar un contrato de concesión. Si bien todos estos son procedimientos administrativos, de diversa índole, con reglamentaciones diversas, seguidos antes distintos niveles de Gobierno y diversos organismos públicos, pero cierto es también, que se encuentran vertebrados por ciertos principios e instituciones que se esbozarán con el estudio de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.

La importancia que puede tener el procedimiento administrativo dentro de la función pública, se justifica porque es una de las manifestaciones del ejercicio de las porciones de poder-responsabilidad (competencia) otorgadas a las diversas entidades que conforman la Administración Pública y, además, importa (y mucho) porque es la vía que deben seguir los ciudadanos para acceder a determinados derechos necesarios para llevar a cabo actividades (no todas) dentro del entramado social (VARGAS VALDERRAMA, 2011).

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 Autoridad Nacional del Agua**

(ANA, 2009) es un organismo constitucional autónomo del Perú. Está adscrito al Ministerio de Agricultura y se encarga de realizar las acciones necesarias para el aprovechamiento multisectorial y sostenible de los recursos hídricos por cuencas hidrográficas. Es el ente rector del Sistema Nacional de la Gestión de los Recursos Hídricos.

##### **1.3.1.1 Funciones de la Autoridad Nacional del Agua**

(ANA, 2009) En el artículo 15°, numeral 12, de la Ley de Recursos Hídricos; se establecen las funciones de la ANA. Estas son: “Ejercer jurisdicción administrativa exclusiva en materia de aguas, desarrollando acciones de administración, fiscalización, control y

vigilancia para asegurar la preservación y conservación de las fuentes naturales de agua, de los bienes naturales asociados a estas y de la infraestructura hidráulica, ejerciendo facultad sancionadora y coactiva”.

En cuanto a la protección del agua, en el artículo 75° de la precitada ley, se precisa que: “La Autoridad Nacional del Agua, con opinión del Consejo de Cuenca, debe velar por la protección del agua, que incluye la conservación y protección de sus fuentes, ecosistemas y bienes naturales asociados a esta en el marco de la ley y demás normas aplicables. Cabe señalar que para dicho fin puede coordinar con las instituciones públicas competentes y los usuarios. La ANA a través del consejo de cuenca correspondiente, ejerce funciones de vigilancia y fiscalización con el fin de prevenir y combatir los efectos de la contaminación del mar, ríos y lagos en lo que le compete. Puede coordinar con los sectores de la administración pública, los gobiernos regionales y los gobiernos locales. El Estado reconoce como zonas ambientalmente vulnerables las cabeceras de cuenca, es decir, donde se originan las aguas”.

Asimismo, en el artículo 103°, numeral 103.1, del reglamento de la ley antes citada, se señala que: “La protección del agua tiene por finalidad prevenir el deterioro de su calidad; proteger y mejorar el estado de sus fuentes naturales y los ecosistemas acuáticos; establecer medidas específicas para eliminar o reducir progresivamente los factores que generan su contaminación y degradación”.

(MANUAL DE LEGISLACION AMBIENTAL, 2012) Mediante decreto legislativo 997, el MINAG se adelantó en crear bajo su estructura la Autoridad Nacional de Agua (ANA), como un organismo público adscrito al MINAG, responsable de dictar las normas y establecer los procedimientos para la gestión integrada y sostenible de los recursos hídricos. La ANA tiene personería jurídica de derecho público interno y constituye un pliego presupuestal. Debemos señalar, sin embargo,



que la sexta disposición complementaria final de la norma señala que la ANA podrá adscribirse al MINAM una vez culminado el proceso de implementación y operatividad de dicho ministerio. Ello no ha ocurrido a la fecha.

El decreto legislativo 997 dispone que la ANA es la encargada de elaborar la política y estrategia nacional de recursos hídricos y el plan nacional de recursos hídricos, ejerciendo potestad sancionadora en la materia de su competencia, aplicando las sanciones de amonestación, multa, inmovilización, clausura o suspensión por las infracciones determinadas en el artículo 120 de la Ley de Recursos Hídricos, de acuerdo al procedimiento sancionador contenido en el artículo 283 y siguientes de su reglamento , y ejerciendo en caso corresponda la facultad de ejecución coactiva.

Queda claro también que la LRH mantiene el rectorado del MINAG sobre los recursos hídricos. Esto se evidencia en 2 atribuciones específicas que identificamos en este nuevo sistema. En primer lugar, corresponde al MINAG la presidencia del consejo directivo de la ANA, que es a su tiempo el ente rector del Sistema. En segundo lugar, y no menos importante, está el hecho de que la jefatura de la ANA está a cargo de un funcionario designado mediante resolución suprema refrendada por el ministro de Agricultura, lo cual significa que quien tiene a su cargo la ejecución del pliego correspondiente a la ANA es un funcionario del sector agricultura.

La ANA ha aprobado su reglamento de organización y funciones (ROF) mediante decreto supremo 039-2008-AG, es decir, sobre la base de la norma de creación de la ANA y del decreto legislativo 1081, posteriormente derogado por la Ley de Recursos Hidricos. A la fecha de elaboración del presente manual, luego de la aprobación de la LRH, este ROF no ha sufrido ninguna modificación. Sin embargo, la quinta disposición complementaria final de la Ley de Recursos Hidricos ordena que el Poder Ejecutivo modifique dicho ROF y lo

adecue a las disposiciones de la nueva normativa de recursos hídricos.

Así, de conformidad con la LRH, la ANA es el ente rector y la máxima autoridad técnico-normativa del Sistema y el responsable de su funcionamiento. En consecuencia, de conformidad con la LRH, sus funciones son:

a. Elaborar la política y estrategia nacional de los recursos hídricos y el plan nacional de gestión de los recursos hídricos, conduciendo, supervisando y evaluando su ejecución, los que deberán ser aprobados por decreto supremo, refrendado por el presidente del Consejo de Ministros.

b. Establecer los lineamientos para la formulación y actualización de los planes de gestión de los recursos hídricos de las cuencas, aprobarlos y supervisar su implementación.

c. Proponer normas legales en materia de su competencia, así como dictar normas y establecer procedimientos para asegurar la gestión integral y sostenible de los recursos hídricos.

d. Elaborar el método y determinar el valor de las retribuciones económicas por el derecho de uso de agua y por el vertimiento de aguas residuales en fuentes naturales de agua, valores que deben ser aprobados por decreto supremo, así como aprobar las tarifas por uso de la infraestructura hidráulica propuestas por los operadores hidráulicos.

e. Aprobar, previo estudio técnico, reservas de agua por un tiempo determinado cuando así lo requiera el interés de la nación y, como último recurso, el trasvase de agua de cuenca.

f. Declarar, previo estudio técnico, el agotamiento de las fuentes naturales de agua, zonas de veda y zonas de protección, así como los estados de emergencia por escasez, superávit hídrico,

contaminación de las fuentes naturales de agua o cualquier conflicto relacionado con la gestión sostenible de los recursos hídricos, dictando las medidas pertinentes.

g. Otorgar, modificar y extinguir, previo estudio técnico, derechos de uso de agua, así como aprobar la implementación, modificación y extinción de servidumbres de uso de agua, a través de los órganos desconcentrados de la autoridad nacional.

h. Conducir, organizar y administrar el Sistema Nacional de Información de Recursos Hídricos, el Registro Administrativo de Derechos de Agua, el Registro Nacional de Organizaciones de Usuarios y los demás que correspondan.

i. Emitir opinión técnica previa vinculante para el otorgamiento de autorizaciones de extracción de material de acarreo en los cauces naturales de agua.

j. Supervisar y evaluar las actividades, impacto y cumplimiento de los objetivos del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos.

k. Emitir opinión técnica vinculante respecto de la disponibilidad de los recursos hídricos para la viabilidad de proyectos de infraestructura hidráulica que involucren su utilización.

l. Ejercer jurisdicción administrativa exclusiva en materia de aguas, desarrollando acciones de administración, fiscalización, control y vigilancia, para asegurar la preservación y conservación de las fuentes naturales de agua, de los bienes naturales asociados a estas y de la infraestructura hidráulica, ejerciendo para tal efecto, la facultad sancionadora y coactiva.

m. Establecer los parámetros de eficiencia aplicables al aprovechamiento de dichos recursos, en concordancia con la PNA.

n. Reforzar las acciones para una gestión integrada del agua en las cuencas menos favorecidas y la preservación del recurso en las cabeceras de cuencas.

o. Aprobar la demarcación territorial de las cuencas hidrográficas.

p. Otras que señale la ley.

La estructura orgánica de la ANA se compone de una estructura básica, en donde figuran los siguientes órganos:

**a. Consejo Directivo:** presidido por el MINAG. Máxima instancia de la autoridad nacional, conformada por representantes de los ministerios del Ambiente; Vivienda, Construcción y Saneamiento; y Energía y Minas; por representantes de sectores públicos productivos; sectores públicos de salud y saneamiento; de gobiernos regionales; municipalidades rurales; organizaciones de usuarios agrarios y no agrarios; comunidades campesinas; comunidades nativas; y representantes de la autoridad marítima nacional.

Entre las principales funciones se encuentra la de planificar, dirigir y supervisar la administración general y la marcha de la autoridad nacional y la de aprobar políticas, planes y estrategias institucionales.

**b. Jefatura:** tiene la función de ejercer la representación legal e institucional de la autoridad nacional, asumiendo la titularidad del pliego. Dirige la gestión técnica, financiera y administrativa, cautelando el cumplimiento de sus políticas, planes y estrategias institucionales. Coordina con los presidentes regionales la ejecución de las acciones de gestión del uso del agua que se desarrollan en sus respectivos ámbitos territoriales, entre otras funciones.

**c. Tribunal Nacional de Resolución de Controversias Hídricas:** con autonomía funcional, este tribunal conoce y resuelve en última instancia administrativa las reclamaciones y recursos

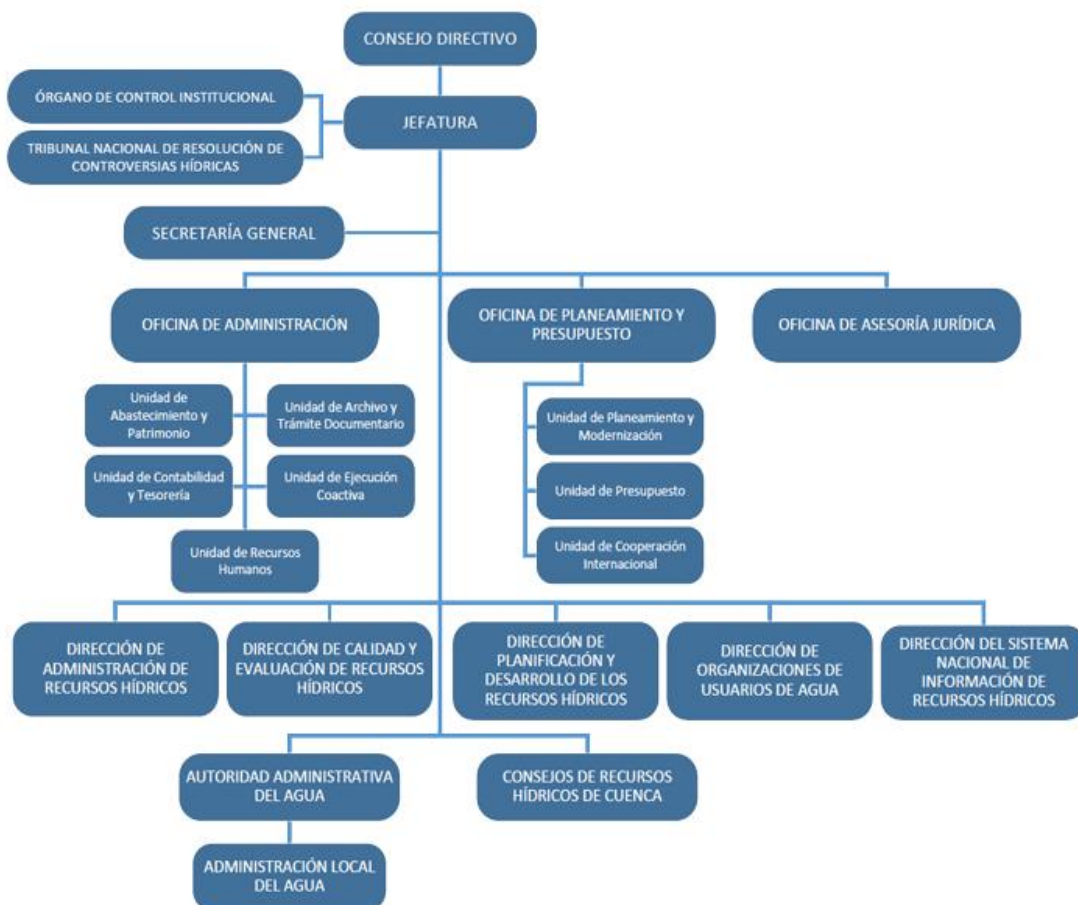
administrativos contra las resoluciones emitidas por la autoridad administrativa del agua y la autoridad nacional, según sea el caso.

**d. Órganos de apoyo, asesoramiento y línea.**

**e. Órganos desconcentrados, denominados autoridades administrativas del agua:** encargados de resolver en primera instancia administrativa los asuntos de competencia de la ANA.

**f. Administraciones Locales de Agua:** dependen de las autoridades administrativas del agua y son las encargadas de administrar las aguas de uso agrario y no agrario en sus respectivos ámbitos territoriales. Estos ámbitos se aprueban mediante resolución ministerial, sobre la base de la agrupación de unidades hidrográficas indivisas, conforme a la metodología aprobada por el MINAG

**Figura 01: Estructura Organizacional de la ANA**



### **1.3.1.2 Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas Apurímac**

(ANA, 2015) Es la décimo primera Autoridad Administrativa del Agua y gestiona los recursos hídricos de su jurisdicción, considerando las condiciones climáticas de las localidades que atiende, entre las que se encuentran unas 1 073,123 Personas aproximadamente, en los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Cusco, Arequipa y Puno. Su extensión llega a 64,373.16 Km<sup>2</sup>. Está conformada por 03 Administraciones Locales de Agua.

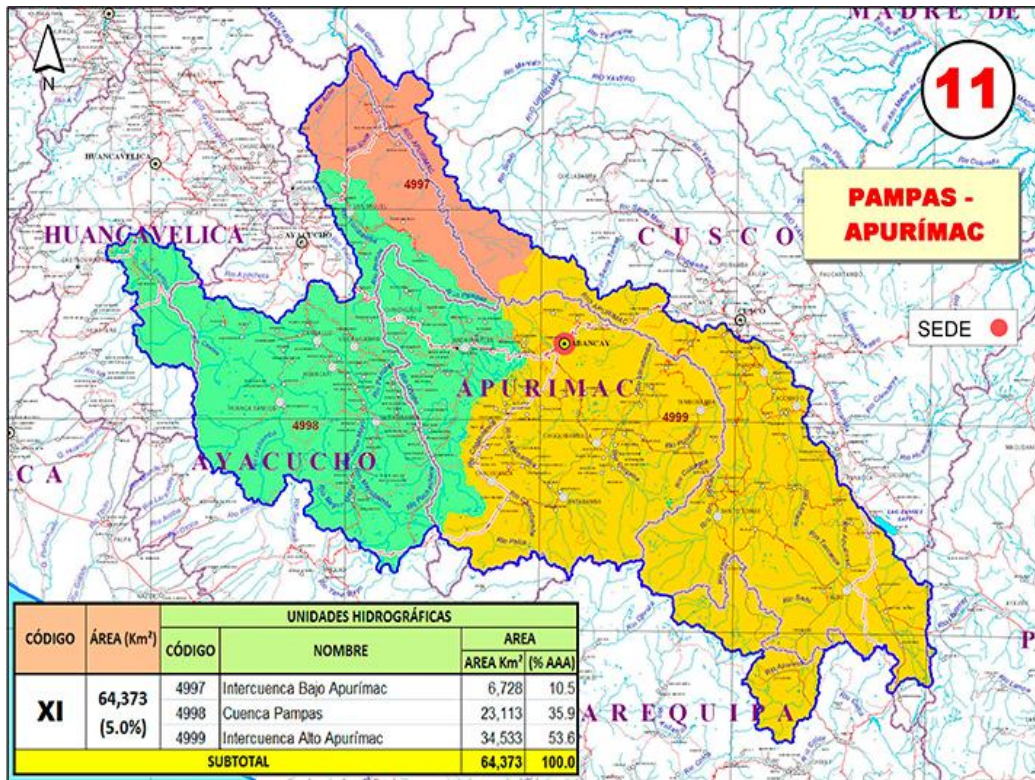
#### **a) Unidades Hidrográficas que la componen:**

La conforman 03 unidades geográficas: Alto Apurímac, Pampas y Bajo Apurímac. En su territorio atiende a 06 Gobiernos Regionales, siendo los de: Apurímac, Ayacucho y Cusco los que ocupan mayor proporción y en menor proporción los Gobiernos Regionales de Arequipa, Huancavelica y Puno. Siendo el de Apurímac el que ocupa casi la totalidad de su territorio con un 98% de superficie.

#### **b) Fuentes de Agua de la Jurisdicción:**

Tiene en su jurisdicción a los ríos: Alto Apurímac, Velille, Santo Tomas, Oropesa, Antabamba, Chalhuanca, Pachachaca, Chichas, Sondondo, Caracha, Alto Pampas, Pampas, Torobamba y Bajo Pampas y lagunas como Sutunta, Suytoccocha, Huacullo y Taccata entre otras.

**Figura 02: Ámbito de la AAA.XI Pampas Apurímac**



### 1.3.2 El Agua

(OMS, 2013) el agua es un compuesto químico muy estable, formado por átomos de hidrogeno y oxígeno, de formula H<sub>2</sub>O. El agua es inodora, insípida e incolora, y su enorme presencia en la Tierra (el 71% de ésta se encuentra cubierta de agua) determina en buena parte la existencia de vida en nuestro planeta. El agua es la única sustancia que existe a temperaturas ordinarias en los tres estados de la materia. Existe en estado sólido como hielo, encontrándose en los glaciares y casquetes polares, y en forma de nieve, granizo y escarcha. Como líquido se halla en las nubes de lluvia formadas por gotas de agua, en forma de rocío en la vegetación, y en océanos, mares, lagos, ríos, etc. Como gas, o vapor de agua, existe en forma de niebla, vapor y nubes.

A pesar de que el agua de los mares y océanos pareciera ser de color azul o azul-verdoso, el agua es incolora. El color observado es el resultado de fenómenos de difusión, absorción, y sobretodo reflexión/refracción de la luz que penetra la superficie marina y

oceánica. El agua de los océanos y mares constituyen el 97% del agua presente en la Tierra, y es salada porque, además de estar formada por hidrogeno y oxígeno, contiene materias sólidas disueltas tales como NaCl, potasio, magnesio y calcio. El 3% restante es agua de los ríos, lagos, lagunas, aguas subterráneas, hielo permanente y glaciares, que generalmente, es dulce y se emplea en casi todas las actividades que realizan los grupos humanos.

La ausencia de agua siempre ha estado asociada con la desaparición de los seres vivos, es por eso que se dice que el agua es indispensable para la vida del ser humano. Es el principal agente termorregulador del organismo, permite conseguir un equilibrio de temperaturas en todo el cuerpo. Nuestro organismo, y de cualquier otro ser vivo, necesita agua para funcionar normalmente, puesto que tanto las reacciones bioquímicas como el transporte adecuado de las sustancias tienen lugar en solución acuosa. Además, el agua constituye al menos dos terceras partes del cuerpo humano.

Las sociedades humanas destinan el agua disponible para el riego de los campos y sembradíos, para la limpieza y preparación de alimentos, para la higiene personal, la industria la utiliza como refrigerante y disolvente de muchas sustancias, etc.; también existen otros usos que no suponen su consumo. Por ejemplo, la obtención de energía eléctrica mediante centrales hidroeléctricas, el uso recreativo de los mares, lagos, embalses y ríos, y la navegación. El agua que se utiliza como consumo humano debe ser potable. Ésta es potable cuando tiene disueltas una porción determinada de aire y algunas sales y además, carece de sustancias nocivas para la salud.

Hoy en día, la contaminación de las aguas es un grave problema que se le presenta a la humanidad, por eso todos debemos evitarla y conservar este recurso tan esencial para la existencia de la vida sobre la Tierra.



### 1.3.2.1 Tipología de los Usos del Agua

El agua es un recurso limitado en la naturaleza y ofrece una multiplicidad de usos que no siempre son compatibles entre sí. Algunos usos extraen el agua de su ciclo natural por períodos largos de tiempo, otros por un tiempo corto y otros simplemente no extraen el agua, aun cuando la usan, a este último grupo pertenecen los usos no extractivos del agua. Sin embargo, para comprender mejor los usos no consuntivos del agua es necesario identificarlos dentro de la amplia gama de usos que ofrece este recurso.

Los usos del agua pueden clasificarse en dos grandes grupos (Figura 03):

**a) Usos extractivos o consuntivos:** que son los que extraen o consumen el agua de su lugar de origen (ríos, lagos y aguas subterráneas).

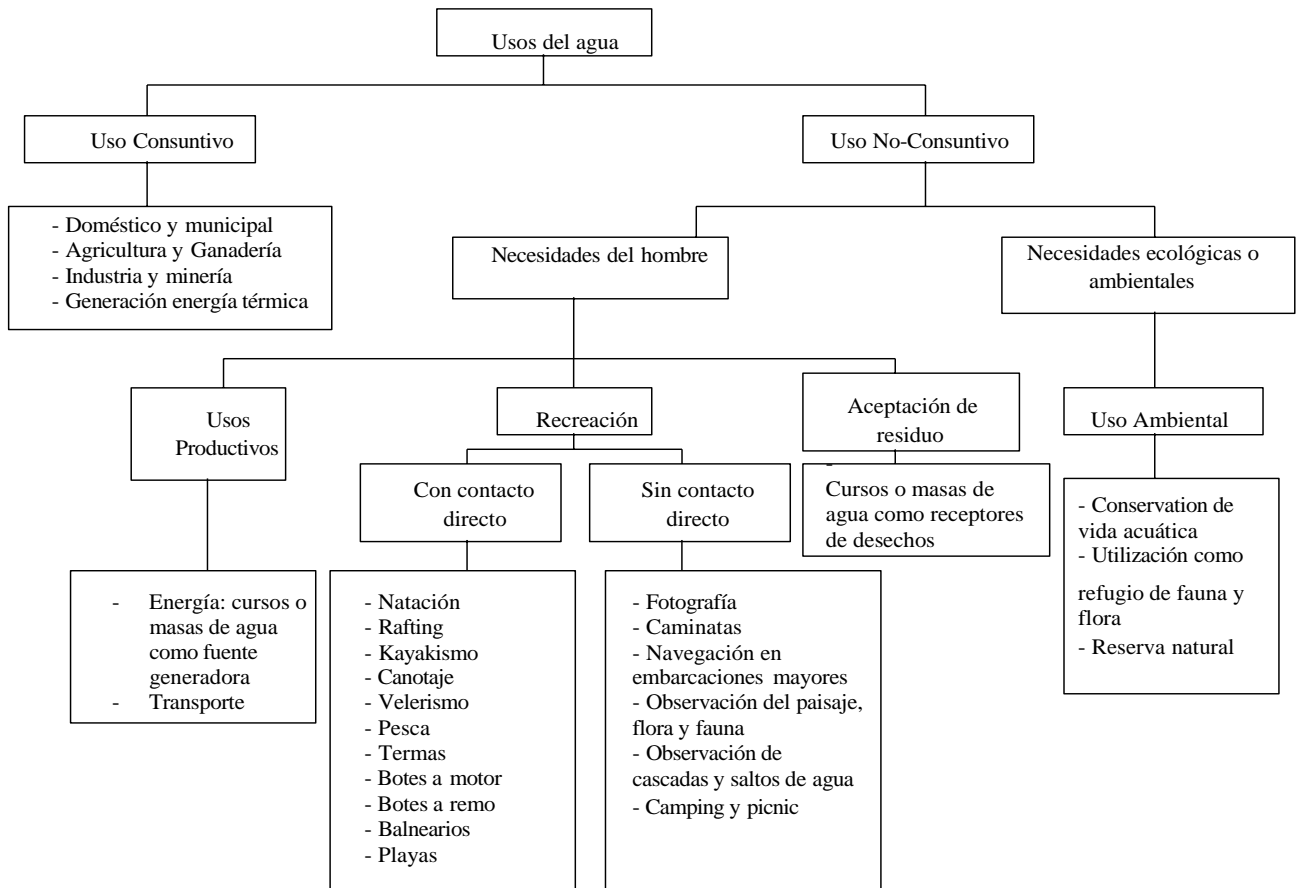
**b) Usos no extractivos:** in situ o no-consuntivos corresponden a los usos que ocurren en el ambiente natural de la fuente de agua sin extracción o consumo del recurso.

Podría plantearse que existe además una categoría de usos no extractivos complementarios como los derivados de la representación visual o literaria del recurso, a través de libros, videos u otros que no significan una utilización in situ, pero que están vinculados al recurso agua.

#### **Usos Consuntivos**

Los usos consuntivos son aquellos que consumen o extraen el agua de su fuente de origen, por lo que, en general, este uso puede ser medido cuantitativamente. Los usos consuntivos más frecuentes se pueden agrupar de la siguiente forma (MINISTRY OF SUPPLY AND SERVICES CANADA, 1993; USGOVERNMENT, S/F; VALLS, 1980):

**Figura 03: Tipos de Uso de Agua**



**Uso en Industria:** el agua es uno de los recursos más importantes en la industria, ya que es usada como materia prima, enfriante, solvente, agente de transporte y como fuente de energía. En el caso de países como Estados Unidos y Canadá un 6 % de agua extraíble se destina a este uso.

**Uso municipal:** se considera el uso público, comercial y residencial, incluyéndose todos los usos domésticos del agua como beber y cocinar. En el caso de países como Estados Unidos y Canadá un 14 % de agua extraíble se destina a este uso.

**Agricultura:** dentro de este grupo se considera el agua para riego de cultivos y agua que consume la ganadería. En la mayor parte del mundo, 70 – 80 % de toda el agua consumida para actividades

humanas corresponde al uso para la agricultura (Gleick, 1996). En el caso de países como Estados Unidos y Canadá un 40 % de agua extraíble se destina a este uso.

**Minería:** el agua es utilizada para separar los minerales de rocas y limpiar los materiales de desecho. Aproximadamente un 1 % se destina a este uso en países como Estados Unidos y Canadá.

Además en países como Canadá y Estados Unidos se encuentra de manera frecuente otro tipo de uso consuntivo que es:

**Generación de energía térmica:** dentro de este uso se incluyen plantas de energía convencional y nuclear. El agua es uno de los recursos más importantes usados en gran escala en la producción de energía termal. Parte del agua es convertida en vapor que permite que el generador produzca electricidad, sin embargo, la mayor parte del agua es usada en el enfriamiento del condensador. A este uso corresponde un 39 % del agua consuntiva.

(MATUS, 1998) señala que la distribución de usos consuntivos en Chile, en 1996, es la siguiente:

- ✓ Agricultura: 81 %
- ✓ Industria: 7 %
- ✓ Minería: 6.7%
- ✓ Uso municipal (servicios agua potable): 4.4%

### **Usos no Consuntivos**

A diferencia de los usos extractivos, los usos no-consuntivos no pueden ser medidos cuantitativamente, porque el agua es usada, pero no es removida de su ambiente natural. Sin embargo, estos usos pueden ser descritos por ciertas características del agua o por los beneficios que proporcionan al ecosistema (MINISTRY OF SUPPLY AND SERVICES CANADÁ, 1993).

Los distintos tipos de usos no-consuntivos también se pueden clasificar (MINISTRY OF SUPPLY AND SERVICES CANADÁ, 1993; USGOVERNMENT, S/F) de la siguiente manera:

**Generación de energía hidroeléctrica:** El agua en todo el mundo se ha constituido en una de las principales fuentes de energía. Desde el caudal de un río y desde un reservorio, el agua es utilizada para hacer girar una turbina y de esta manera producir electricidad; así el agua no es realmente extraída ya que después de pasar por la turbina vuelve al caudal, aunque no en el mismo lugar donde se extrajo.

**Transporte:** históricamente el agua ha sido una alternativa para el transporte tanto para fines comerciales, como turísticos.

**Pesca:** en este uso se considera la extracción de peces con fines comerciales y recreacionales.

**Vida silvestre:** el agua es un ecosistema donde habitan gran cantidad de especies silvestres, además de la vida acuática que existe en el mismo curso de agua.

**Recreación:** El agua ofrece amplias posibilidades de recreación al aire libre, desde la práctica de deportes (natación, canotaje, etc.) hasta posibilidades de esparcimiento como fotografía y caminatas entre otras.

**Aceptación de residuos:** los lagos y ríos son usados como receptores de desechos industriales y humanos. Aun cuando el agua es capaz de asimilar y diluir en gran parte los desechos, existen límites de absorción hasta para los cuerpos de agua más grandes. La capacidad del agua de absorber desechos depende de varios factores tales como la naturaleza del contaminante, cuánto tiempo permanece el contaminante en el agua, la temperatura del agua y el caudal del agua

Por otra parte, dentro de los usos reconocidos en la legislación de aguas de los distintos países de América del Sur (VALLS, 1980), los principales usos no-consuntivos son:

- ✓ Generación de energía hidroeléctrica
- ✓ Pesca
- ✓ Transporte
- ✓ Recreación

Aunque no aparecen reconocidos en la legislación, el uso del agua para vida silvestre (uso ambiental) y el uso del agua para aceptación de residuos, se hacen presentes en la vida cotidiana de estos países.

Una forma amplia de dividir los usos no-consuntivos es en aquellos que cubren las necesidades del hombre y aquellos que cubren necesidades ecológicas y ambientales (USGOVERNMENT, S/F):

Las necesidades del hombre incluyen recreación, generación de energía hidroeléctrica, transporte, aceptación de residuos, paisajismo (uso estético) y preservación de un recurso cultural.

Las necesidades ecológicas o ambientales incluyen la preservación de vida acuática y vida silvestre, biodiversidad y preservación de humedales entre otros.

### **1.3.2.2 Derecho de Uso de Agua**

(AGENCIA NACIONAL DE AGUAS DE BRASIL, 2015) la ley de aguas en Brasil, instituyó la Política Nacional de Recursos Hídricos y creó el Sistema Nacional de Gerenciamiento de los Recursos Hídricos. Esta ley prevé el uso múltiple de las aguas; reconoce que el agua es un recurso natural limitado y finito, dotado de valor económico; establece que el agua es un bien de dominio público y la necesidad de otorgar un pago para su uso. Se enfatiza que ya no hay más aguas de dominio privado o particular como aparece previsto en el Código de Aguas de 1934 revocado y/o no acogido por la Constitución Federal de 1988.

La concesión de derechos de uso de recursos hídricos es uno de los seis instrumentos de la Política Nacional de Recursos Hídricos, establecidos en el inciso III del artículo 5° de la Ley de Aguas. Este instrumento tiene como objetivo asegurar el control cuantitativo y cualitativo de los usos del agua y la efectiva aplicación de los derechos de acceso a los recursos hídricos.

De acuerdo con el inciso IV, del artículo 4° de la Ley Federal N° 9.984/00, compete a la Agencia Nacional de Aguas – ANA – otorgar, por medio de autorización, el derecho de uso de recursos hídricos en cuerpos de agua de dominio de la Unión, así como emitir concesiones preventiva. También es competencia de la ANA la emisión de reservas de disponibilidad hídrica para fines de aprovechamientos hidroeléctricos y su consecuente conversión en concesión de derecho de uso de recursos hídricos.

En cumplimiento del artículo 8° de la Ley 9.984/00, la ANA publicita las solicitudes de concesión de derechos de recursos hídricos y las respectivas autorizaciones, mediante la publicación sistemática de las solicitudes y de los extractos de las Resoluciones de Concesión (autorizaciones) en los Diarios Oficiales de la Unión y de los respectivos Estados.

La concesión del derecho de uso de los recursos hídricos es el acto de autorización administrativa por la cual el Poder Público faculta al concesionario el derecho a utilizar los recursos hídricos, durante un período determinado, en los términos y condiciones expresados en el respectivo acto de autorización. La concesión de derecho de uso, es el elemento central de control de los recursos hídricos, ya que es el instrumento jurídico que permite a todos los usuarios utilizar el agua y, por lo tanto, estimular la participación de éstos en la gestión de los recursos hídricos, haciendo que cada usuario trate de obtener concesiones, haciendo efectivo el principio de usuario-pagador, porque el agua es de dominio público.

La concesión de derechos de uso de los recursos hídricos está prevista en el artículo 12, que estipula los usos del agua sujetos a concesión por parte del poder público:

(LEY N° 29338, ART. 44°, 2009) Para usar el recurso agua, salvo el uso primario, se requiere contar con un derecho de uso otorgado por la Autoridad Administrativa del Agua con participación del Consejo de Cuenca Regional o Interregional, según corresponda. Los derechos de uso de agua se otorgan, suspenden, modifican o extinguen por resolución administrativa de la Autoridad Nacional, conforme a la Ley.

#### **1.3.2.3 Clases de Derechos de Uso de Agua**

Los derechos de uso de agua son los siguientes:

- ✓ Licencia de uso.
- ✓ Permiso de uso.
- ✓ Autorización de uso de agua.

#### **1.3.2.4 Procedimientos Administrativos de la ANA para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua**

(ANA, 2015) mediante Resolución Jefatural N° 007 – 2015 – ANA la Autoridad Nacional del Agua aprueba el Reglamento de procedimientos administrativos para el otorgamiento de derechos de uso de agua y de autorización de ejecución de obras en fuentes naturales, que se deben tramitar para obtener un derecho de uso de agua ante la Autoridad Nacional del Agua (ANA), correspondiendo los procedimientos administrativos los siguientes:

#### **1.3.3 Antecedentes de la Administración**

(ANGABI, 2014) La palabra administración viene del latín "ad" y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otra persona, es decir, prestación de un servicio a otro. Sin embargo el significado de esta palabra sufrió una radical transformación. La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por

la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se pueden generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización.

Toda organización bien sea pública como privada tiene como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones.

Debido al dinamismo que rodea el ambiente administrativo y las exigencias de un mundo cambiante, las organizaciones deben incorporar nuevas herramientas administrativas que les permitan hacer uso efectivo de los recursos propios o asignados. Todo esto en virtud de hacer más eficaz el proceso administrativo en cualquier fase de sus fases.



(MARTINEZ,2011) Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuyo aplicación conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzos cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos.

(KAST,2011)“define la administración como: coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales.

(J.HERNANDEZ,1990)La administración es la ciencia que por su contenido, desarrollo e importancia actual tiene una amplia aceptación y su difusión es debida a la necesidad misma.

### **1.3.4 Procedimiento Administrativo**

#### **1.3.4.1 Conceptos Generales**

Según

(MORATTO,2007).“Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones”.

Según

(MAIKARI,2012).“La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar”“El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, se clasifican en:

a) Planeación, es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación (Planeación estratégica, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto;

b) Organización; consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a

través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección;

c) Dirección; es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo;

d) Control; es la fase del proceso administrativo, a través del cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, sus etapas: establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación”

(ARIANITA, 2011)

#### 1.3.4.2 Procesos Administrativos

Para Delgado y Ena (2008) la administración es un proceso muy particular que consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos; sin ellos es imposible hablar de Gestión Administrativa.

**Planear:** Delgado y Ena (2008) mencionan que el proceso comienza en la visión y misión de la organización, fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el mapa estratégico, todo esto está teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 años a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 año a 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual detalladamente.

**Organizar:** Delgado y Ena (2008) organiza de la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quienes reportan a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quiénes tienen que hacer determinadas tareas y quien es responsable de los resultados.

**Dirigir:** Es la influencia, persuasión que se ejerce por medio del liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de toma de decisiones (Delgado y Ena 2008)

**Control:** Delgado y Ena (2008) define como la medición del desempeño de los ejecutados, comparándolo con los objetivos y metas fijadas, se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos.

#### 1.3.4.3 Importancia de la Gestión Administrativa

Delgado y Ena (2008) expresa que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor, no más sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

La administración pone en orden los esfuerzos en situaciones complejas. Donde se requiere un gran copio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importancia papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en las empresas más importantes del país.

### **Misión:**

Franklin, E. (2004), menciona acerca de la misión, que "Este enunciado sirve a la organización como guía o marco de referencia para orientar sus acciones y enlazar lo deseado con lo posible".

Muñiz, R., la misión "define la razón de ser de la empresa, condiciona sus actividades presentes y futuras, proporciona unidad, sentido de dirección y guía en la toma de decisiones estratégicas". Además, según el mencionado autor, la misión proporciona una visión clara al momento de definir en qué mercado está la empresa, quiénes son sus clientes y con quién está compitiendo; por tanto, su criterio, "sin una misión clara es imposible practicar la dirección estratégica".

Stanton, W., Etzel, My Walker, B. (2004), la misión de una organización "enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización". Complementando esta definición, los autores comentan que en la actualidad, las empresas que se atienden al concepto de marketing, expresan su misión con base en el cliente, de modo que refleje las necesidades que intentan satisfacer y los beneficios que proveen.

"La misión es el propósito general o razón de ser de la empresa u organización que enuncia a qué clientes sirve y qué debe

sidadessatisface,quétipos de productosofrecey engeneral,cuálessonloslímites desusactividades;por tanto, es aquelloquetodoslosquecomponenlaempresau organizaciónsesientenimpedidosarealizarenelpresente y futuro parahacerrealidadlavisióndel empresariodelos ejecutivos,yporello,lamisióneselmarcodereferencia que orientalasacciones,enlazalo deseado conloposible, condicionalasactividadespresentesy futuras,proporciona unidad,sentido dedireccióny guíaenlatomadedecisiones estratégicas".

### **Visión:**

Fleitman,J.(2000),nosdicequeenelmundoempresarial, lavisiónsedefinecomoel camino alcualse dirigela empresaalargoplazoysirvederumboy alicientepara orientarlasdecisionesestratégicasdecrecimientojuntoa lasdecompetitividad.

Thompson, A.y Strickland,A.(2001), elsimple hechode establecerconclaridadloqueestáhaciendoeldíadehoy no dicenadelfuturo de la compañía,niincorpora el sentido deuncambionecesarioy deuna direcciónalargo plazo.Hay unimperativoadministrativo todavíamayor, el de considerarqué deberáhacer lacompañía parasatisfacerlas necesidadesdesusclientes eldíademañanay cómo deberá evolucionar laconfiguración denegocios paraque puedacrecery prosperar. Porconsiguiente,los administradoresestánobligadosaver más allá delnegocio actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías,delas necesidades y expectativas cambiantes delosclientes, dela aparición de nuevas

condiciones del mercado y competitivas, etc. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la compañía y desarrollar una visión de la clase de empresa en la cual creen que se debe convertir.

“La visión simplemente proporciona el contexto para traer a la vida una idea dinámica. Construir una compañía visionaria requiere 1% de visión y 99% de alineación. Cuando usted tiene una excelente alineación, un visitante podría venir del espacio exterior e inferir su visión de las operaciones y actividades de la compañía, sin jamás leerla en un papel o reunirse con un solo ejecutivo”. “...el primer paso siempre será replantear su visión o misión en un contexto efectivo para construir una compañía visionaria. Si lo hace correctamente, usted no tendría que volverlo a hacer en por lo menos una década”.

Gandolfo, J. (2010), define que la visión sirve para marcar un rumbo y genera actitudes proactivas, en lugar de actitudes negativas centradas en el pasado. Es lo que queremos ser y lograr en un determinado tiempo.

### **Objetivos:**

Quinn, J. (1993), “Los objetivos son enunciados que establecen qué se va a lograr, pero no cómo”. Es por ello que la ayuda de un coach puede facilitar en gran medida la definición de objetivos para la empresa, al tiempo que puede ayudar a desarrollar un plan de acción acorde con las necesidades de la organización y sus empleados.

Thompson, A. y Strickland, A. (2003), los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de

la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo.

Fred, D. (2008), nos dice que los objetivos a largo plazo representan los resultados que se esperan del seguimiento de ciertas estrategias. Las estrategias son las acciones que se emprenderán para alcanzar los objetivos a largo plazo. El marco de tiempo de los objetivos y las estrategias debe ser congruente, normalmente entre 2 y 5 años.

### **Valores:**

García, S. y Dolan, S. (1998), donde reconocen las fases de una gestión de valores en las empresas, demostrando cómo un proceso de este tipo debe concebirse como un elemento acabado sino con posibilidades de desarrollarse a partir de la identificación de las propias dificultades que se puedan presentar en el mismo. Cada fase del proceso está concebida de forma tal que se pueda poner en práctica sin que se pierda el control del proceso, siendo los valores elementos subjetivos, intangibles.

### **Análisis del Entorno:**

Toda empresa debe tomar en cuenta el entorno que la rodea, y además debe evaluar los recursos y capacidades que se maneja, es decir. Es decir, un empresario debe estar atento de su organización como algo que sucede fuera de ella. El empresario, antes de definir los objetivos específicos que guiarán sus actividades en el corto, mediano y largo plazo, debe determinar de manera certera la situación en la que se encuentra su empresa.

De manera específica, se puede afirmar que el entorno está compuesto por las siguientes partes:

#### **Análisis Externo:**

En el proceso de planeamiento estratégico las empresas no solo deben tomar en cuenta las variables internas sobre las que pueden influir, sino también aquellas que están dadas por el mercado y el ambiente en el que la organización se desarrolla. El análisis externo consiste en conocer, investigar y analizar todos los elementos externos que tienen que ver que influyen, de una forma u otra en el desempeño de la empresa.

#### **1.3.4.4 Calidad de Servicio**

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985), definen la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad de la atención que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido.

Esta conceptualización constituye el punto de partida para la propuesta de un conocido modelo de calidad de servicio, denominado Modelo de las Deficiencias, o de los Gaps; que trata de identificar las causas de una atención deficiente.

Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (1989), La calidad de servicio no es solamente "ajustarse a las especificaciones", sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo rápidamente que se realicen no están dando una atención de calidad. La calidad de servicio percibida por el consumidor puede ser conceptualizada como una valoración global, altamente subjetiva, similar a una actitud (Bitner, (1990; Zeithaml,



1988), relacionada pero no equivalente a la satisfacción, que implica un proceso de evaluación continuada en el tiempo.

Horowitz, J. (1991), define que la calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el consumidor, ya sea usuario del mismo. La actitud del cliente respecto a la atención cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el m se económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a calidad aumentan para terminar esperando y deseándolo mejor, el cliente quiere una atención cada vez mejor porque asocia su acto de compra con lo que recibe en su casa o descubre en sus viajes, es decir el cliente suele comparar la calidad del servicio con la que puede conseguir por sí mismo.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. (1991), diferenciaron cinco parámetros, señalaban que podían considerarse universales para todo tipo de organización que presta servicio. Estas dimensiones son (1) fiabilidad, definida como la habilidad de ofrecer un servicio de confianza y fiable, (2) capacidad de respuesta, que es la voluntad de ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, (3) seguridad, definido como el conocimiento y la cortesía de los empleados que inspiran confianza, (4) empatía, caracterizado por el cuidado y la atención individualizada que la compañía ofrece a sus clientes, y (5) aspectos tangibles, los cuales componen el equipamiento, facilitadores físicos y la apariencia física del personal. Sin embargo, estas dimensiones adquieren diferente importancia al hora de establecer una relación leal; según las características del ambiente, el tipo de cliente o el sector en el que se recoge la información.

Cronin y Taylor (1992), Teas (1993) y otros autores, consideran que no es necesaria la utilización de las mismas en el intento por medir la atención al cliente, debiéndose utilizar únicamente las percepciones. Las razones de ello descansan en el hecho de considerar que las expectativas no aportan información suplementaria a la ya contenida en las propias percepciones, y que además las expectativas siempre tendrán tendencia a alcanzar un valor alto de por sí, y por tanto su consideración no resulta de utilidad.

Oh (1999) y Olorunniwo et al. (2006), realizaron un estudio buscando la correlación entre atención al cliente, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtuvieron fueron que existía una correlación entre los tres conceptos pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra.

Llorens, M. y Fuentes, M. (2000), nos definen que cuando se aborda el tema de atención no solo se refiere al cliente, también a un servicio, solo que la calidad en este caso es intangible. Son experiencias personales que los clientes tienen con el empleado que representa a la empresa. Debido al interés mostrado por éstos por cumplir la calidad y las necesidades de los clientes en cuanto al servicio que se les brinde, surgió la necesidad de definir el término "atención al cliente".

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2000), la calidad de servicios se define como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio recibido; esta percepción se obtiene de la discrepancia producida entre las expectativas que tiene el cliente antes de recibir el servicio y el desempeño actual. Sin embargo, los clientes no perciben la calidad de servicio como un concepto unidimensional, sino que se para en la información en diferentes dimensiones.

Barroso, C.(2000), define a la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir—es decir sus expectativas—y lo que realmente recibe o el percibe que recibe—desempeño o percepción del resultado del servicio.

## **1.4 Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema General**

En qué medida la implementación de los formatos simplificados se relaciona con el cumplimiento de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay.

### **1.4.2 Problemas Específicos**

- ✓ ¿Cuál es el nivel de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017
- ✓ ¿Cuál es el nivel de cumplimiento en la implementación de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017

## **1.5 Justificación de la Investigación**

La necesidad de un estudio de procedimientos se basa en la de su necesidad eficiencia con el que se pretende lograr un objetivo determinado, la necesidad de elaborar un manual de procedimientos se justifica en los siguientes casos:

- Que existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad.

- Que resulte convenientemente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos para lo cual resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.
- Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo.
- Que se vaya a establecer un sistema de información o modificar el ya existente, y se necesite conocer las fuentes de entrada, proceso y salidas de información.

El presente estudio se plantea con la finalidad de que los administrados (personas naturales o jurídicas) puedan cumplir con los procedimientos administrativos de otorgamiento de derecho de uso de agua tal como establece la Norma, para ello se plantea adecuar los formatos simplificados de cada procedimiento administrativo.

- **Conveniencia.** La presente investigación brindara a que el administrado pueda entender los formatos y del porque su aplicación como corresponde, así mismo pues da cumplir tal como exige la normatividad.
- **Relevancia social.** Los administrados podrán entender de mejor manera cada procedimiento administrativo, siendo de gran beneficio para la agilidad de cada procedimiento y puedan concretizar el objetivo de cada proyecto encaminado ante cada instancia administrativa.
- **Implicancias prácticas.** Ayudará a resolver algún problema principalmente en la deficiente presentación de los requisitos establecidos en cada procedimiento administrativo.
- **Valor teórico.** Con la investigación, se podrá mejorar el entendimiento de cada procedimiento administrativo ante los administrados y su aplicación sea de manera adecuada, así mismo la entidad (ANA) podrá cumplir la atención de cada procedimiento en los plazos establecidos.
- **Utilidad metodológica.** La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, se pueda

contribuir como propuesta a la sede central de la ANA para su consideración en las posteriores mejoras de cada procedimiento administrativo.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Existe relación directa y significativa entre la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

### **1.6.2 Hipótesis Específica (H.E)**

**H.E. 01:** Existe un nivel regular de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017.

**H.E. 02:** Existe un nivel inadecuado en el cumplimiento de la implementación de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

**H.E. 03:** Existe correlación directa entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar en qué medida la implementación de los formatos simplificados se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar y analizar el nivel de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017.
- ✓ Identificar y analizar el nivel de cumplimiento en la implementación de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.
- ✓ Establecer y analizar el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

## II. MÉTODOLOGIA

El método utilizado en esta investigación es cuantitativo. Según (HERNÁNDEZ; 2014), este método se utiliza en la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Al final, con los estudios cuantitativos se intenta explicar y predecir los fenómenos investigados buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. En este caso a través del tratamiento cuantitativo de los datos se busca determinar la relación entre las variables gestión directiva y clima institucional.

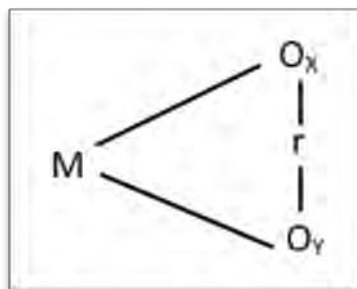
### 2.1 Tipo de Estudio

Es una investigación de tipo **no experimental**; porque presenta una investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido en la investigación no experimental no es posible manipularlas variables o asignar aleatoriamente a los participantes

olostratamientosytransversal,porquese recolectandatosenunsolomomento,enunmomentoúnico, yademás porquesu propósitoesdescribir variablesyanalizar su incidencia einterrelación en un momento dado. Escomotomar una fotografiadealgoquesucedede. (HERNANDEZ,2010)

## 2.2 Diseño de Investigación

Seconsidera quela investigación sigueun diseñodescriptivo correlacional. No experimental, porque no se manipulará deliberadamente las variables y sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es descriptivocorrelacional,porquese describerelacionesentredos variablesdeun grupo, paraluegoestablecerlasrelacionesentreestas.Elsiguienteesquemacorrespondeateste tipodediseño(HERNÁNDEZ,FERNÁNDEZ YBAPTISTA,2006)



Dónde:

M =Muestradeestudio

Ox=Observacióndelasvariable (X)GestiónDirectiva

Oy=Observacióndelasvariable (Y)ClimaInstitucional

r = Coeficientedecorrelaciónentrelasvariables

## 2.3 Variables de Operacionalización

### Variable (X): Formatos Simplificados

Según (MAIKARI,2012) se le llama formato a la colección de aspectos de forma y apariencia que se emplean para distinguir a una entidad de

otra, en escenarios analógicos y digitales, en publicaciones gráficas y en archivos web y en todo tipo de ámbitos.

Dimensiones:

- Tipo de Información
- Capacidad de Comprensión

### **Variable (Y): Procedimientos Administrativos**

Según

(MORATTO,2007).“Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones”.

Según

(MAIKARI,2012).“La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar”“El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.

Dimensiones:

- Procedimiento Administrativo
- Simplificación Administrativa
- Derecho de Uso de Agua
- Titular de Derecho

## **2.4 Población y Muestra**

### **Población**

Según Tamayo y Tamayo (1998) la población es la totalidad del fenómeno a estudiarse

donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La información referencial proporcionada por el personal de trámite documentario de la Autoridad Administrativa del agua XI



Pampas Apurímac es de 738 procedimientos administrativos resueltos por la Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas – Apurímac durante el periodo - 2017.

**Cuadro 1: Información histórica proporcionada por la AAA.XI.PA**

<b>Procedimientos Administrativos resueltos por la AAA. XI Pampas – Apurímac, Abancay - 2017</b>		
1	Autorización de Estudios de Aprovechamiento Hídrico	38
2	Otorgamiento de Acreditación de Disponibilidad Hídrica	258
3	Autorización de Ejecución de Obras para aprovechamiento hídrico	42
4	Otorgamiento de Licencia de Uso de Agua	400
<b>TOTAL</b>		<b>738</b>

Fuente: Autoridad Nacional del Agua

### **Muestra de Estudio**

La muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionado por algún método racional, siempre parte de la población. (VARA, 2010)

El tamaño de la muestra se ha considerado en función al número diario de trámites en procedimientos administrativos presentados ante la ventanilla única de la Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas - Apurímac.

**Cuadro 2: Muestra de Estudio**

<b>N° de Personas que realizan tramites de Procedimientos Administrativos ante la AAA. XI Pampas – Apurímac, Abancay - 2017</b>		
1	Autorización de Estudios de Aprovechamiento Hídrico	1
2	Otorgamiento de Acreditación de Disponibilidad Hídrica	21
3	Autorización de Ejecución de Obras de aprovechamiento hídrico	2
4	Otorgamiento de Licencia de Uso de Agua	6
<b>TOTAL</b>		<b>30</b>

Fuente: Autoridad Nacional del Agua

## **2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

### **a) Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas empleadas durante el desarrollo del presente trabajo de investigación fueron:

#### **Técnica de Fichaje**

Esta técnica consiste en recoger datos y registrar en fichas de investigación dichos datos.

Esta técnica conceptual. Se empleó para estructurar el marco teórico de la investigación, así como el marco conceptual.

#### **Técnica de la Encuesta**

Según Cea (1999) define la encuesta como la aplicación puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información

recogida se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado a efecto. En la presente investigación permitió obtener información sobre las variables de estudio.

## **b) Instrumentos de Recolección de Datos**

Los instrumentos de recolección de datos empleados en la investigación fueron:

### **El cuestionario**

En esta investigación, el instrumento empleado para evaluar el cumplimiento de los procedimientos administrativos fue el cuestionario el cual consta de 20 ítems, 5 ítems para cada una de las dimensiones.

En cuanto a su **validez**, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a la magister responsable del curso, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre cumplimiento de los procedimientos administrativos.

Para la **confiabilidad** del instrumento se aplicó el Alpha de Cronbach's y determinó un valor mayor a 0.8, para afirmar que el instrumento es altamente confiable.

Su cálculo es:

### **A partir de las varianzas**

A partir de las varianzas, el Alfa de Cronbach se calcula así:

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

## 2.6 Métodos de Análisis de Datos

Se utilizó el paquete estadístico SPSS-

22, para ello previamente los datos fueron llevados a la hoja de cálculo Excel para obtener datos como: análisis de frecuencias, porcentajes, tablas cruzadas y los coeficientes de correlación que existen entre la aplicación de los formatos simplificados y los procedimientos administrativos de la Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas – Apurímac, Abancay - 2017 considerada para la presente investigación.

Las hipótesis de trabajo fueron procesadas mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Las hipótesis

de trabajo fueron comprobadas mediante el Estadístico de Prueba

T Student, el cual está dado por:

$$= \frac{r_{XY} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{XY}^2}{N - 2}}}$$

## 2.7 Aspectos Éticos de la Investigación

Se respetó el anonimato de los sujetos muestrales asignándoles un código.

Los resultados fueron analizados y evaluados, posteriormente se dieron a conocer a los directivos de la institución con el fin de que tomen acciones pertinentes en beneficio de la comunidad educativa.

La autoría del trabajo corresponde a quien presenta esta investigación.  
De lo contrario se  
sujeta al trámite administrativo y sanción, de acuerdo a lo estipulado en  
el reglamento vigente de la Universidad.

### III. RESULTADOS

#### Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre las Dimensiones en Estudio

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre los formatos simplificados y los procedimientos administrativos en la Autoridad Nacional del Agua y su órgano desconcentrado – Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas – Apurímac, durante el periodo 2017.

Para la elaboración y aplicación se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

**Cuadro 3: Dimensiones Analizadas**

Dimensiones	# de Ítems	Peso en %	Opciones de Respuestas
Tipo de Información	3 Ítems	60 %	Nunca Muy rara vez A veces Frecuentemente Siempre
Capacidad de Comprensión	2 ítems	40 %	
Procedimiento Administrativo	3 ítems	60 %	
Simplificación Administrativa	2 ítems	40%	
Derechos de Uso de Agua	3 ítems	60%	
Titular de Derecho de Uso de Agua	2 ítems	40 %	
<b>TOTAL</b>	<b>15 Ítems</b>	<b>100 %</b>	

Categorías empleadas para el análisis:

- Deficiente
- Regular

- Bueno

Rangos utilizados para medir la variable y sus respectivas dimensiones:

Para la variable:

- Deficiente 21 – 23
- Regular 24 – 27
- Bueno 28– 31

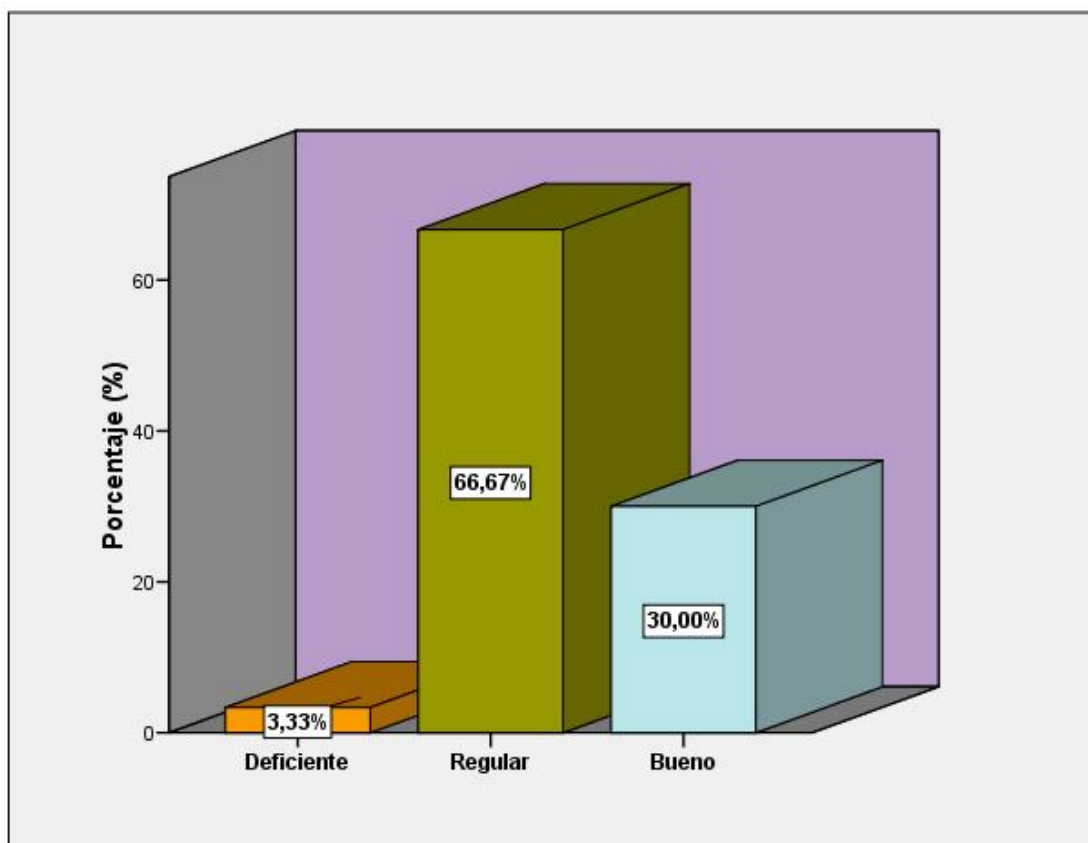
Para las dimensiones:

- Deficiente 21 - 23
- Regular 24 - 27
- Bueno 28 - 31

Los resultados obtenidos se han organizado en tablas y gráficos estadísticos, como se describe a continuación:

**Tabla 1: Tipo de Información utilizada por los administrados en los formatos de trámite ante la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac, Abancay - 2017**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	1	3.3	3.3	3.3
Regular	20	66.7	66.7	70
Bueno	9	30	30	100
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 1: Tipo de Información utilizada por los administrados en los formatos de trámite ante la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac, Abancay – 2017.**

**Interpretación:**

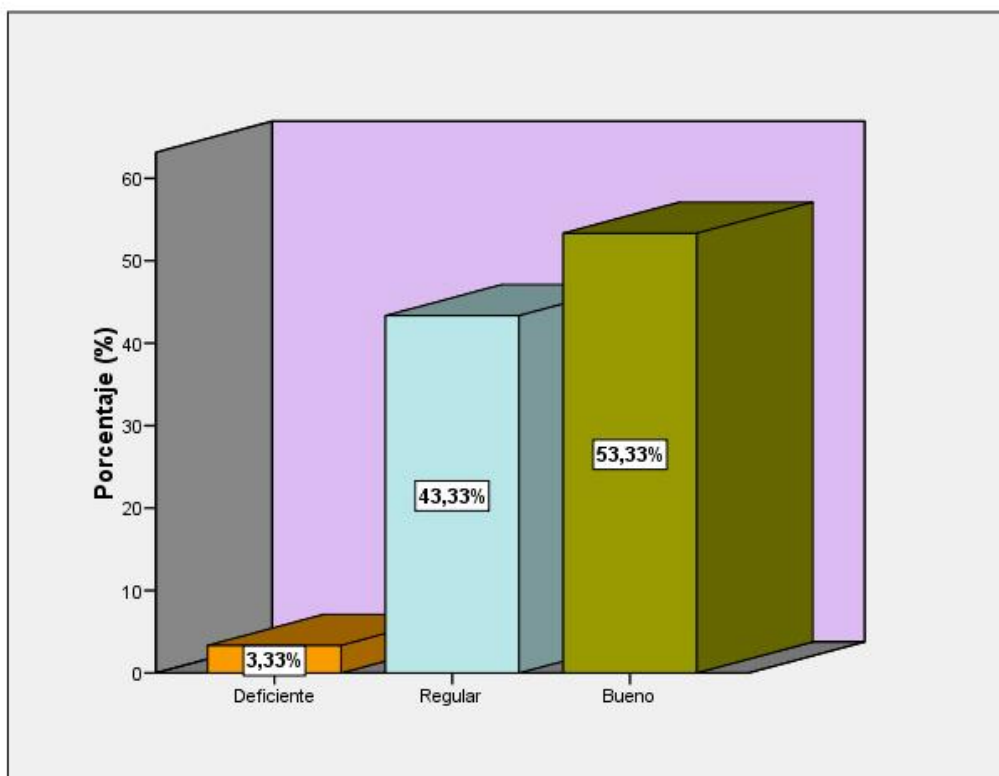
En la tabla se observa que 01 usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac que equivale al 3.3% de la muestra de estudio percibe como deficiente el tipo de información solicitada a través de los formatos simplificados por la ANA; 20 usuarios de agua que equivalen al 66.7 % de la muestra de estudio perciben como regular el tipo de información solicitada por la ANA y 9 usuarios de agua que equivalen al 30.00 % de la muestra de estudio perciben como buena el tipo de información presentada a través de los formatos simplificados.

Se obtiene una media aritmética de 2.27 puntos que demuestra que el tipo de información presentada por los administrados es regular.



**Tabla 2: Nivel de Capacidad de Comprensión de los administrados de la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac en la aplicación de los formatos simplificados, Abancay – 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	1	3.3	3.3	3.3
Regular	13	43.3	43.3	46.7
Bueno	16	53.3	53.3	100
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 2: Nivel de Capacidad de Comprensión de los administrados de la Autoridad Administrativa – Pampas Apurímac en la aplicación de los formatos simplificados, Abancay – 2017.**

**Interpretación:**

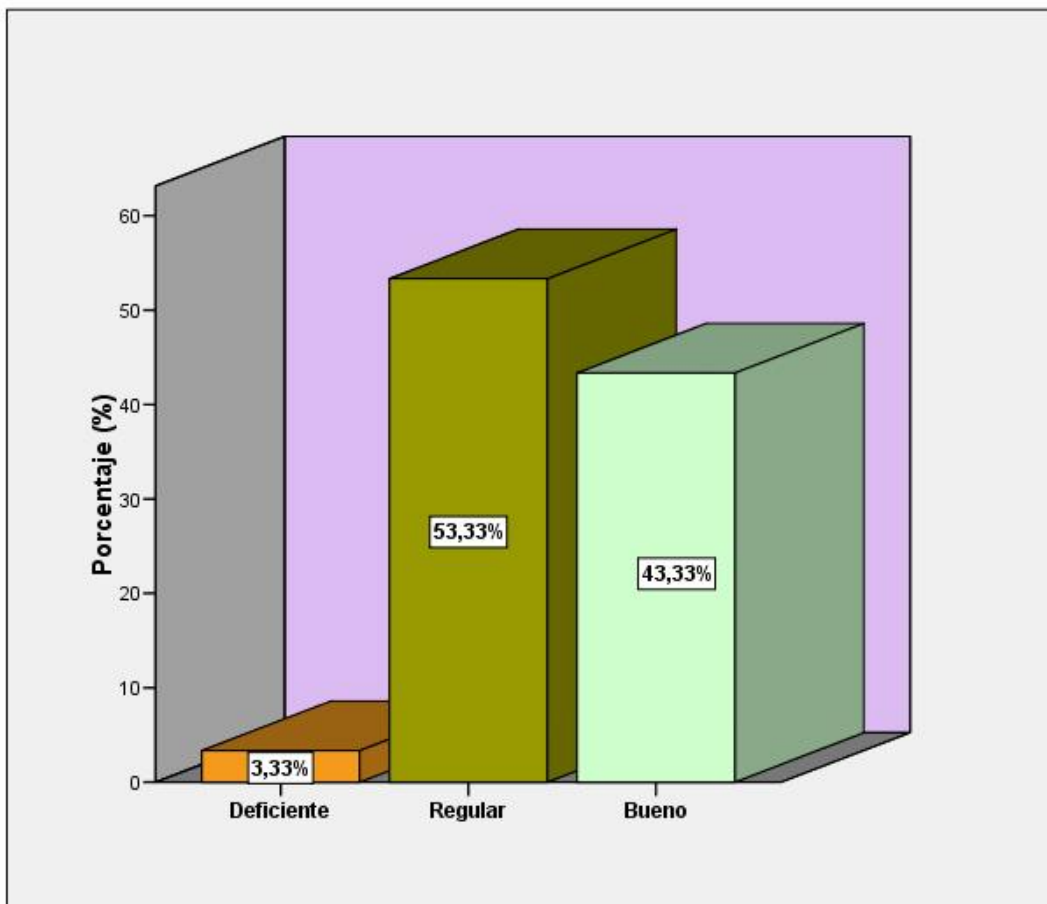
En la tabla se observa que 01 usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac que equivale al 3.3% de la muestra de estudio; percibe como deficiente su capacidad de comprensión en la aplicación de los formatos simplificados para trámites

de procedimientos administrativos ante la ANA; 13 usuarios de agua que equivalen al 43.3% de la muestra de estudio perciben como regular su nivel de comprensión para la aplicación de los formatos simplificados de la ANA y 16 usuarios de agua que equivalen al 53.3% de la muestra de estudio perciben como bueno su nivel de capacidad de comprensión para la aplicación de los formatos simplificados en los trámites de procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac.

Se obtiene una media aritmética de 2.50 puntos que demuestra que la capacidad de comprensión de los administrados en la aplicación de los formatos simplificados es regular.

**Tabla 3: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac en el cumplimiento de plazos para la atención de los Procedimientos Administrativos, Abancay – 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	1	3.3	3.3	3.3
Regular	16	53.3	53.3	56.7
Bueno	13	43.3	43.3	100
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 3: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac en el cumplimiento de plazos para la atención de los Procedimientos Administrativos, Abancay – 2017.**

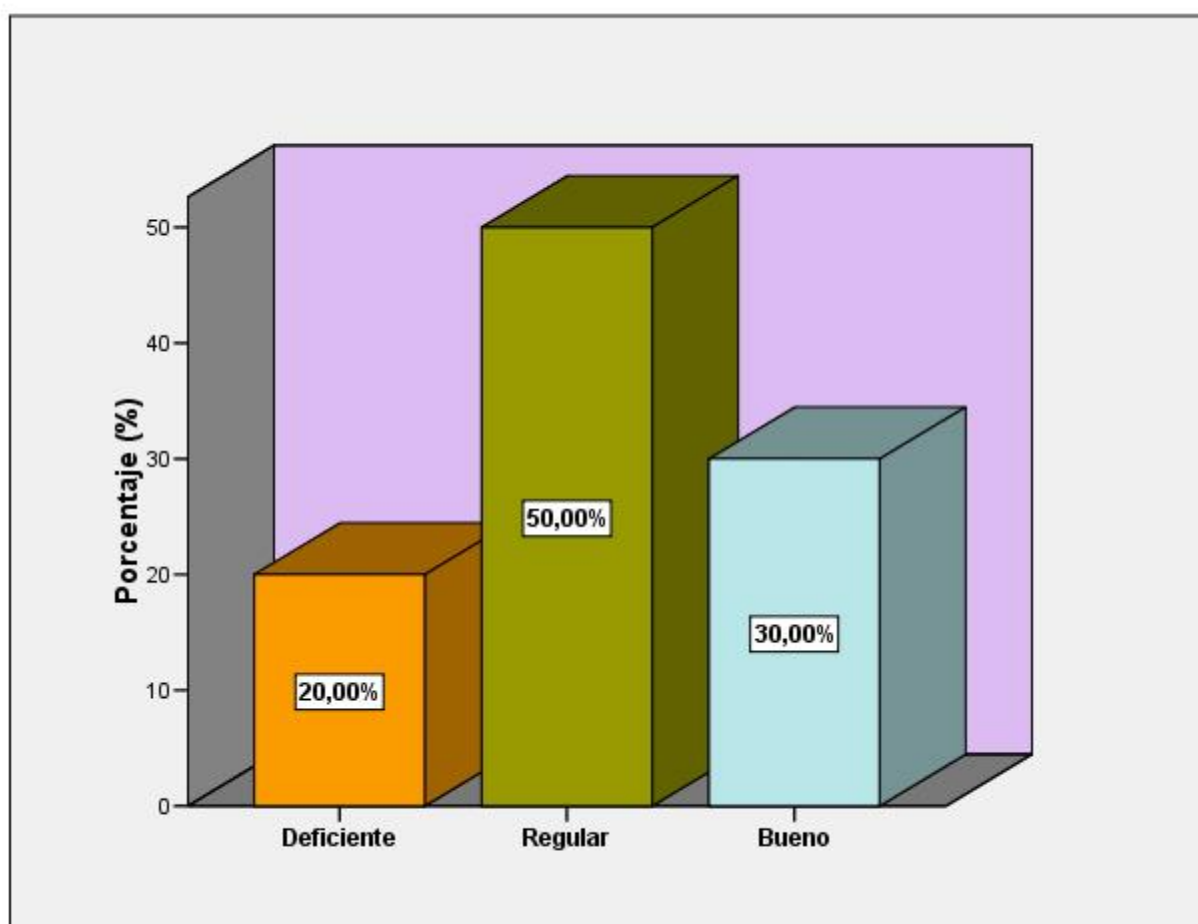
**Interpretación:**

En la tabla se observa que 01 usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac que equivale al 3.3% de la muestra de estudio percibe como deficiente el cumplimiento de plazos en la atención de los procedimientos administrativos; 16 usuarios de agua que equivalen al 53.3% de la muestra de estudio perciben como regular el cumplimiento de plazos en la atención de los procedimientos administrativos y 14 usuarios de agua que equivalen al 43.3% de la muestra de estudio perciben como buena el cumplimiento de plazos en la atención de los procedimientos administrativos.

Se obtiene una media aritmética de 2.40 puntos que demuestra que el cumplimiento de plazos en la atención de los procedimientos administrativos es regular.

**Tabla 4: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a la Simplificación Administrativa, Abancay – 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	6	20	20	20
Regular	15	50	50	70
Bueno	9	30	30	100
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 4: Nivel de percepción de los administrados de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a la Simplificación Administrativa, Abancay – 2017.**

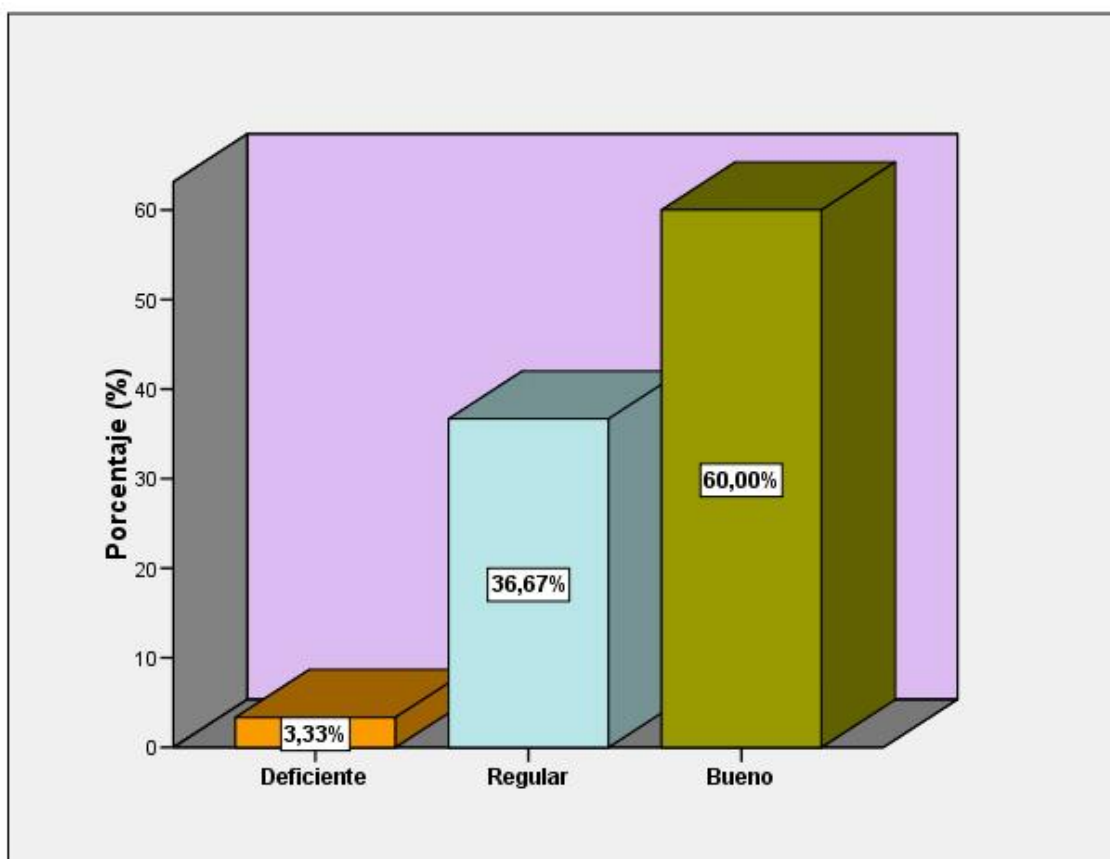
### Interpretación:

En la tabla se observa que 06 usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac que equivalen al 20.00 % de la muestra de estudio; percibe como deficiente la simplificación administrativa para trámites de procedimientos administrativos ante la ANA; 15 usuarios de agua que equivalen al 50.00 % de la muestra de estudio perciben como regular el nivel de simplificación administrativa en el trámite de procedimientos administrativos ante la ANA y 09 usuarios de agua que equivalen al 30.00 % de la muestra de estudio perciben como bueno el nivel de simplificación administrativa en trámites de procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac.

Se obtiene una media aritmética de 2.10 puntos que demuestra que la percepción de los administrados respecto a la simplificación administrativa es regular.

**Tabla 5: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac sobre la importancia del Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	1	3.3	3.3	3.3
Regular	11	36.7	36.7	40
Bueno	18	60	60	100
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 5: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac sobre la importancia del Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017.**

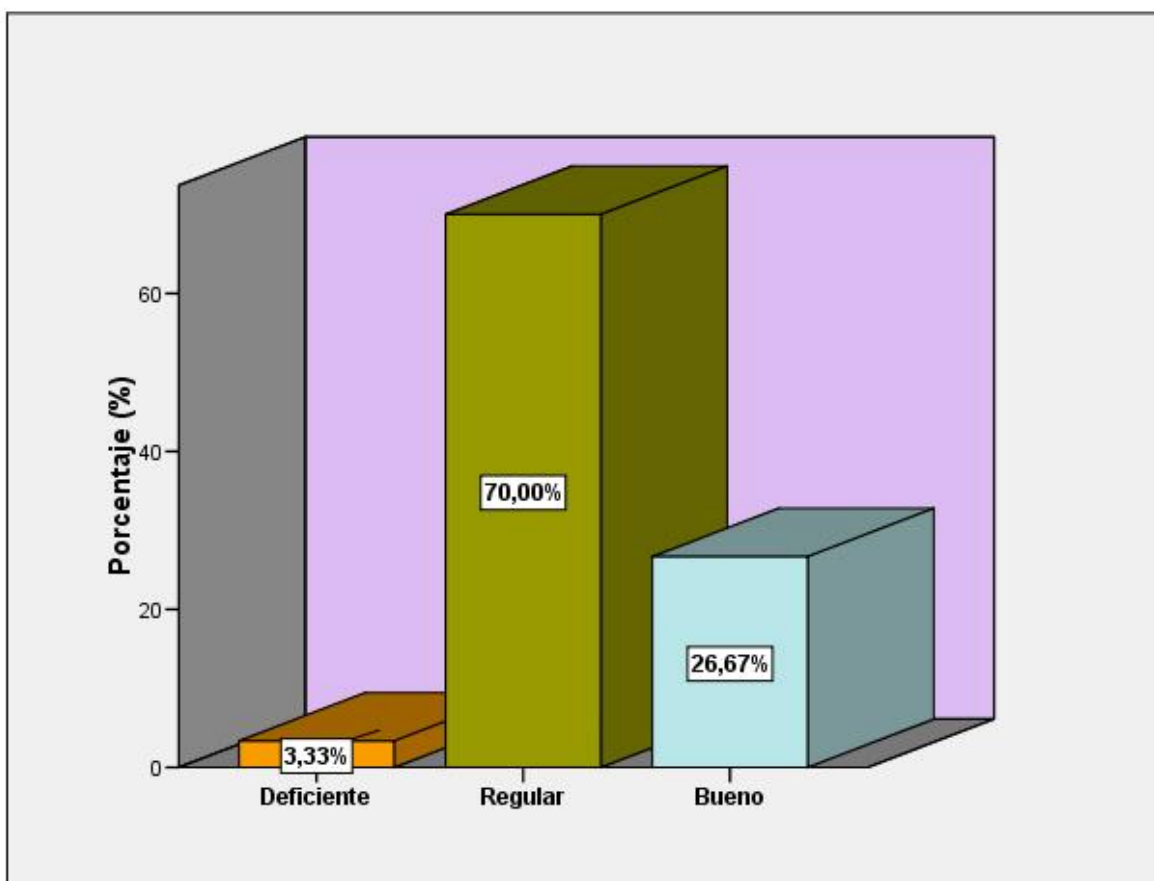
**Interpretación:**

En la tabla se observa que 01 usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac que equivale al 3.3% de la muestra de estudio; percibe como deficiente el nivel de conocimiento respecto a la importancia de la obtención de derechos de uso de agua ante la ANA; 11 usuarios de agua que equivalen al 36.7% de la muestra de estudio perciben como regular el nivel de importancia de la obtención de un derecho de uso de agua ante la ANA y 18 usuarios de agua que equivalen al 60.00% de la muestra de estudio perciben como bueno el nivel de importancia de la obtención de un derecho de uso de agua mediante el trámite de procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac.

Se obtiene una media aritmética de 2.57 puntos que demuestra que el nivel de conocimiento sobre la importancia de los derechos de uso de agua es regular.

**Tabla 6: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a las obligaciones y beneficios del Titular de Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017.**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado (%)
Deficiente	1	3.3	3.3	3.3
Regular	21	70	70	73.3
Bueno	8	26.7	26.7	100
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	



**Figura 6: Nivel de conocimiento de los usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac respecto a las obligaciones y beneficios del Titular de Derecho de Uso de Agua, Abancay – 2017.**

### Interpretación:

En la tabla se observa que 01 usuarios de agua de la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac que equivale al 3.3 % de la muestra de estudio; percibe como deficiente el nivel de conocimiento de sus beneficios y obligaciones como poseedor de un titular de derecho de uso de agua; 21 usuarios de agua que equivalen al 70.00% de la muestra de estudio perciben como regular el nivel de conocimiento de sus beneficios y obligaciones como poseedor de un titular de derecho de uso de agua y 8 usuarios de agua que equivalen al 26.7% de la muestra de estudio perciben como bueno el nivel de conocimiento de sus beneficios y obligaciones como poseedor de un titular de derecho de uso de agua ante la Autoridad Administrativa del Agua – Pampas Apurímac.

Se obtiene una media aritmética de 2.23 puntos que demuestra que el nivel de conocimiento respecto a las obligaciones y beneficios de un titular de derecho de uso de agua es regular.

**Tabla 7: Estadísticos Descriptivos de la variable Formatos Simplificados**

N°	Dimensión	Media	Moda	Varianza	Desv. Típica
1	Tipo de Información	2.27	2.00	0.271	0.521
2	Capacidad de Comprensión	2.50	3.00	0.328	0.572

**Tabla 8: Estadísticos Descriptivos de la variable Procedimientos Administrativos**

N°	Dimensión	Media	Moda	Varianza	Desv. Típica
1	Procedimiento	2.40	2.00	0.317	0.563



	Administrativo				
<b>2</b>	Simplificación Administrativa	2.10	2.00	0.507	0.712
<b>3</b>	Derecho de Uso de Agua	2.57	3.00	0.323	0.568
<b>4</b>	Titular de Derecho	2.23	2.00	0.254	0.504

**Tabla 9: Análisis de las Pruebas de Normalidad de las dimensiones para las variables Formatos Simplificados y Procedimientos Administrativos.**

PRUEBAS DE NORMALIDAD						
Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tipo de Información	0.19691757	30	0.00440849	0.92073224	30	0.0280212
Capacidad de Comprensión	0.16131494	30	0.04491	0.92357279	30	0.03323438
Procedimiento Administrativo	0.22893632	30	0.00033232	0.91181511	30	0.01653911
Simplificación Administrativa	0.15314187	30	0.07047536	0.92790657	30	0.04321436
Derecho de Uso de Agua	0.16437637	30	0.03763633	0.94033172	30	0.09284936
Titular de Derecho	0.17421542	30	0.02071651	0.92369627	30	0.03348272

### Interpretación:

A continuación se presentan los resultados de la prueba de normalidad para las dimensiones de las variables formatos simplificados y procedimientos administrativos.

De los resultados se observa que la información recopilada de la muestra es considerada como normal y consistente excepto para las dimensiones de simplificación administrativa y derechos de uso de agua que muestran valores de significancia de 0.070 y 0.092 para las pruebas de Kolmogorov –Smirnov y Shapiro – Wilk.

**Tabla 10: Correlación entre la variable formatos simplificados y las dimensiones de la variable Procedimientos Administrativos**

CORRELACIONES									
Dimensión	Correlación	Tipo de Información	Capacidad de Comprensión	Procedimiento Administrativo	Simplificación Administrativa	Derecho de Uso de Agua	Titular de Derecho	Formatos Simplificados	Procedimientos Administrativos
TIPO DE INFORMACION	Correlación de Pearson	1	-0.145507721	0.052604945	0.381370709	0.405064154	-0.00879885	0.686167096	0.381793515
	Sig. (bilateral)		0.442956308	0.782488798	0.037578622	0.026384147	0.963193673	2.84049E-05	0.03734988
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
CAPACIDAD DE COMPRESION	Correlación de Pearson	-0.145507721	1	0.282380612	-0.081032281	0.189577666	-0.170847926	0.619859249	0.091674419
	Sig. (bilateral)	0.442956308		0.130558348	0.670345273	0.31568	0.366699916	0.000258973	0.629946421
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Correlación de Pearson	0.052604945	0.282380612	1	0.299713898	0.254089918	-0.097796339	0.249349655	0.559222274
	Sig. (bilateral)	0.782488798	0.130558348		0.107597697	0.175439231	0.607163096	0.183909158	0.001315391
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	0.381370709	-0.081032281	0.299713898	1	0.448745044	0.012532745	0.242905328	0.766034327
	Sig. (bilateral)	0.037578622	0.670345273	0.107597697		0.01287082	0.947592558	0.19587701	8.06612E-07
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
DERECHO DE USO DE AGUA	Correlación de Pearson	0.405064154	0.189577666	0.254089918	0.448745044	1	-0.07809336	0.460669088	0.747833952
	Sig. (bilateral)	0.026384147	0.31568	0.175439231	0.01287082		0.68166859	0.010411703	2.03475E-06
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TITULAR DE DERECHO	Correlación de Pearson	-0.00879885	-0.170847926	-0.097796339	0.012532745	-0.07809336	1	-0.13259809	0.294366679
	Sig. (bilateral)	0.963193673	0.366699916	0.607163096	0.947592558	0.68166859		0.484862545	0.114331812
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

	N	30	30	30	30	30	30	30	30
<b>FORMATOS SIMPLIFICADOS Vy</b>	Correlación de Pearson	0.686167096	0.619859249	0.249349655	0.242905328	0.460669088	-0.13259809	1	0.370226621
	Sig. (bilateral)	2.84049E-05	0.000258973	0.183909158	0.19587701	0.010411703	0.484862545		0.044025089
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Vx</b>	Correlación de Pearson	0.381793515	0.091674419	0.559222274	0.766034327	0.747833952	0.294366679	0.370226621	1
	Sig. (bilateral)	0.03734988	0.629946421	0.001315391	8.06612E-07	2.03475E-06	0.114331812	0.044025089	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
*	La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).								
**	La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).								

### Interpretación:

A continuación se presentan las correlaciones obtenidas entre la variable formatos simplificados y las dimensiones de la variable procedimientos administrativos.

- ✓ Existe una correlación de  $r = 0,249$ ; entre los formatos simplificados y los procedimientos administrativos.
- ✓ Existe una correlación de  $r = 0,242$ ; entre los formatos simplificados y la simplificación administrativa.
- ✓ Existe una correlación de  $r = 0,460$ ; entre los formatos simplificados y los derechos de uso de agua.
- ✓ Existe una correlación de  $r = 0,484$ ; entre los formatos simplificados y el titular de derecho.

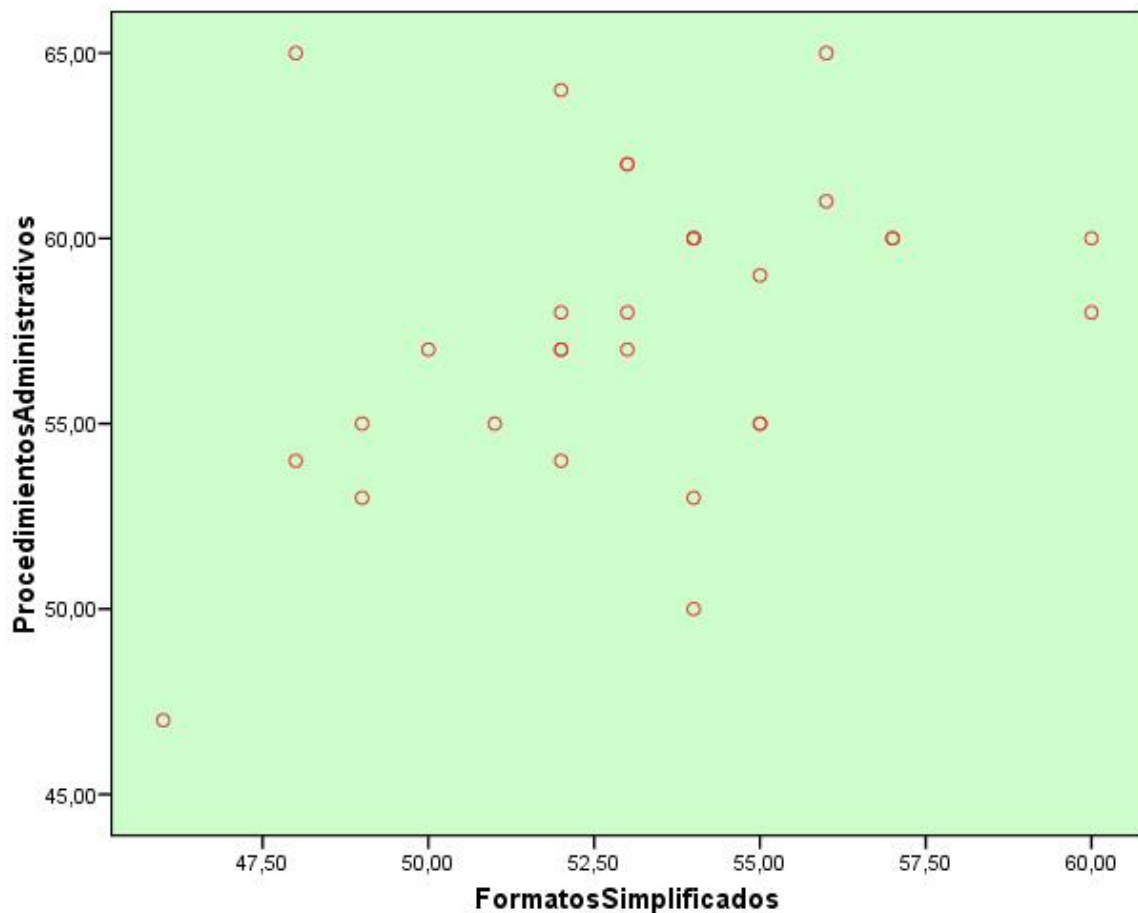
En conclusión se puede señalar que existe una relación directa entre las variables formatos simplificados y procedimientos administrativos de  $r = 0,370$ ; es decir a una buena aplicación de los formatos simplificados le corresponde un buen nivel de cumplimiento de los procedimientos administrativos; aun deficiente nivel de aplicación de los formatos simplificados le corresponde un deficiente nivel de atención de los procedimientos administrativos.

**Tabla 11: Correlación entre las variables Formatos Simplificados y Procedimientos Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay – 2017.**

		Formatos Simplificados	Procedimientos Administrativos
Formatos Simplificados	Correlación de Pearson	1	.370*
	Sig. (bilateral)		.044
	N	30	30
Procedimientos Administrativos	Correlación de Pearson	.370*	1
	Sig. (bilateral)	.044	
	N	30	30

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Figura 7: Diagrama de Dispersión entre las variables Formatos Simplificados y Procedimientos Administrativos en la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay – 2017.**



**Prueba de Hipótesis**

**a) Hipótesis Especifica 1:**

Existe un nivel regular de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017.

**Hipótesis Nula:**

No existe un nivel regular de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017.

**Tabla 12: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis específica 1**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	74.433	66	.223
Razón de verosimilitudes	48.914	66	.943
Asociación lineal por lineal	1.803	1	.179
N de casos válidos	30		

En la tabla 12 se muestra la Chi cuadrada calculada igual a 74.43 siendo esta menor a la Chi cuadrada de la tabla 13, el mismo que tiene el valor de 108.92 con un grado de libertad de 66 y un nivel de confianza del 95%; de igual forma, el valor de significancia es de 0,223 siendo esta mayor que el margen de error de 0,05, en ambos casos se confirma la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula, vale decir que existe una correlación significativa entre la procedimientos administrativos con la variable formatos simplificados que emplea la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay - 2017.

**b) Hipótesis Especifica 2:**

Existe un nivel inadecuado en el cumplimiento de la implementación de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay - 2017.

**Hipótesis Nula:**

No existe un nivel inadecuado en el cumplimiento de la implementación de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay - 2017.

**Tabla 13: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis específica 2**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	108.929	96	.173
Razón de verosimilitudes	69.955	96	.979
Asociación lineal por lineal	16.218	1	.000
N de casos válidos	30		

En la tabla 13 se muestra la Chi cuadrada calculada igual a 108.92 siendo esta mayor a la Chi cuadrada de la tabla 12, el mismo que tiene el valor de 74.43 con un grado de libertad de 96 y un nivel de confianza del 95%; de igual forma, el valor de significancia es de 0,173 siendo esta mayor que el margen de error de 0,05, en ambos casos se confirma la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula, vale decir que existe una correlación significativa entre los derechos de uso de agua con la variable procedimientos administrativos que emplea la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay - 2017.

**c) Hipótesis Especifica 3:**

Existe correlación directa entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

**Hipótesis Nula:**

No existe correlación directa entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

**Tabla 14: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis específica 3**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129.714	88	.003
Razón de verosimilitudes	78.675	88	.751
Asociación lineal por lineal	6.154	1	.013
N de casos válidos	30		

En la tabla 14 se muestra la Chi cuadrada calculada igual a 129.71 siendo esta mayor a la Chi cuadrada de la tabla 12, el mismo que tiene el valor de 74.43 con un grado de libertad de 88 y un nivel de confianza del 95%; de igual forma, el valor de significancia es de 0,003 siendo esta menor que el margen de error de 0,05, en ambos casos se confirma la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula, vale decir que existe una correlación significativa entre los derechos de uso de agua con la variable formatos simplificados que emplea la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay - 2017.

**d) Hipótesis General:**

Existe relación directa entre la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.

**Hipótesis Nula:**

No existe relación directa entre la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.



**Tabla 15: Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis General**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	155.625	132	.048
Razón de verosimilitudes	96.656	132	.991
Asociación lineal por lineal	3.975	1	.046
N de casos válidos	30		

En la tabla 15 se muestra la Chi cuadrada calculada igual a 155.625 siendo esta mayor a la Chi cuadrada de la tabla 12, el mismo que tiene el valor de 74.43 con un grado de libertad de 132 y un nivel de confianza del 95%; de igual forma, el valor de significancia es de 0,048 siendo esta menor que el margen de error de 0,05, en ambos casos se confirma la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula, vale decir que existe una correlación significativa entre las variables formatos simplificados y procedimientos administrativos que emplea la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac, Abancay - 2017.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación que se ha desarrollado ha considerado como objetivo principal determinar en qué medida la implementación de los formatos simplificados se relaciona con el cumplimiento de los procedimientos administrativos para el otorgamiento de derechos de uso de agua en la provincia de Abancay periodo 2017.

Para el estudio se ha tomado en cuenta las variables de formatos simplificados y procedimientos administrativos elementos y acciones que en la actualidad la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac desarrolla para la atención de procedimientos administrativos solicitados por los usuarios; para cada una de las variables se ha identificado sus respectivas dimensiones de estudio. Para la variable formatos simplificados se consideraron las dimensiones tipo de información y capacidad de comprensión; para la variable procedimientos administrativos se consideró las dimensiones simplificación administrativa, procedimiento administrativo, derecho de uso de agua y titular de derecho de uso de agua.

Por el nivel y diseño de la investigación que es correlacional y descriptivo correlacional, se ha recogido información tanto de los trabajadores que atienden los procedimientos administrativos solicitados así como la de usuarios que de forma permanente realicen tramites de los procedimientos administrativos a través de los formatos simplificados que implementa la Autoridad Nacional del Agua recopilando de esta forma información de las unidades de análisis sobre las variables y las dimensiones de estudio.

Una vez procesado los resultados se muestra a nivel descriptivo, resultados de las opiniones de los administrados así como la de los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua, por ejemplo, un 66.7% de los trabajadores indican que el tipo de información presentada en los formatos simplificados es regular, el 53.3% de administrados indican que la capacidad de comprensión de los formatos simplificados es buena, el 53,3%

de administrados indican que su percepción respecto al cumplimiento de plazos en la atención de los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac es regular y el 60,0% de usuarios de agua indican conocer sobre la importancia de poseer un derecho de uso de agua el mismo que les otorga seguridad jurídica.

Por otro lado, un 70,0% de usuarios de agua indican que su nivel de conocimiento respecto a las obligaciones y beneficios que posee un titular de derecho de uso es agua es regular.

## V. CONCLUSIONES

- Se ha determinado que existe correlación entre los formatos simplificados y los procedimientos administrativos que viene atendiendo la Autoridad Administrativa del Agua en la ciudad de Abancay, 2017. En la tabla 18 se muestra un coeficiente de 0,370 que en la escala de Spearman significa alta correlación, vale decir que a una mejor aplicación de los formatos simplificados el cumplimiento de los plazos en la atención de los procedimientos administrativos será proporcionalmente alta.
- Existe correlación entre la dimensión procedimientos administrativos con los formatos simplificados que viene implementando la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac en la resolución de procedimientos y tramites que realizan los administrados, 2017. En la tabla 10 se muestra un coeficiente de 0,211 que en la escala de Spearman significa alta correlación, vale decir que cuanto mejor es la aplicación de los formatos simplificados mejor será el cumplimiento de los procedimientos administrativos.
- Existe correlación entre la dimensión derechos de uso de agua con la variable procedimientos administrativos Abancay, 2017. En la tabla 10 se muestra un coeficiente de 0,747 que en la escala de Spearman significa alta correlación.
- Existe correlación entre la dimensión simplificación administrativa con la variable formatos simplificados que vienen siendo utilizada para el trámite de los procedimientos administrativos ante la Autoridad Administrativa del Agua, Abancay 2017. En la tabla 10 se muestra un coeficiente de 0,242 que en la escala de Spearman significa moderada correlación, vale decir que cuanto mejor sea el uso adecuado de los procedimientos administrativos la simplificación administrativa será más eficiente en la atención.

## VI. RECOMENDACIONES

- A la dirección de la Autoridad Administrativa del Agua Pampas Apurímac responsables de la gestión de los recursos hídricos y la atención de los procedimientos administrativos deberá de mejorar e implementar estrategias que permitan realizar la atención de los procedimientos administrativos en los plazos establecidos; implementando formatos de trámite adecuados y simples para los trámites correspondientes.
- A los usuarios de agua promover la importancia de poseer un derecho de uso de agua el mismo que brinda seguridad jurídica para su uso y distribución.
- A las autoridades Regionales y Locales, al ser administrados permanentes en el trámite de procedimientos administrativos están comprometidos a realizar un uso adecuado de los formatos simplificados establecidos por la Autoridad Nacional del Agua.
- La Autoridad Nacional del Agua a través de sus sedes desconcentradas promueva el fortalecimiento de capacidades a los entes Ejecutores respecto a la aplicación correcta de los formatos simplificados y su descripción correspondiente.
- A los usuarios de agua, interesarse en la importancia de conocer sus deberes como poseedores de un derecho de uso de agua así como de sus obligaciones para el ejercicio del mismo.

## VII. REFERENCIAS BLIOGRAFICAS

1. Acosta, M. (1981) Teoría general de la concesión. Revista archivada de derecho público y ciencias de la administración. Vol. 11 Venezuela.
2. Aguerro (2006) Cómo planifican las escuelas que innovan. Paper editores, Buenos Aires. <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/1434/1/MateusFerroSmith2011>.
3. Albert, I. (1999). Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes. Madrid: Ramón Areces.
4. Alcaide (2002). Con su tesis "Estilos De Gestión Según Género En El Diseño Del Proyecto Educativo Institucional En Institutos Superiores". Lima-Perú.
5. Álvarez (2006) en Ferro, Álvarez y García (2011) La transformación de la gestión directiva en una institución educativa de básica y media: un estudio de caso. Pontificia Universidad Javeriana.
6. Álvarez (2007) Modelo de gestión directiva para la pequeña y mediana empresa. Álvarez, M. (1988). El equipo directivo. Recursos técnicos de gestión. Madrid: Popular.
7. Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología y el Deporte. 1-2(9). pp. 123-133. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/clima-Organizacional.13112.html>.
8. Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. Revista de Psicología y el Deporte. 1-2(9). pp. 123-133. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/ensayos/clima-Organizacional.113112.html>.
9. Amarate, A. (2000). Gestión Directiva. Módulos 1 a 4. Buenos Aires: Magisterio del Río de la Plata. Arroyo, (s/f) Gestión directiva del currículo. <file:///C:/Users/ANGEL/Downloads/331-330-1-PB.pdf>

10. Barrientos(2011)ModelodeGestiónIntegradadeRecursosHídricosde lasCuencasdelosRíosMoqueguayTambo.Piura-Perú.
11. BastardoF.(2010).“Diseñodeun modelodegestiónparalaadministración ycontrolde los proyectos endesarrollodela empresaIMPSCaribe,C.A”. Puerto Ordaz-Venezuela.
12. Berrocal, S.(2007). Medición del clima institucional. Lima:Universidad Enrique Guzmán y Valle.
13. Campos, L. (2012) Con su tesis Estilo De Liderazgo Directivo Y Clima Organizacional En Una Institución Educativa Del Distrito De Ventanilla–Región Callao.Lima-Perú. Canal, N. (2009). Técnicas de muestreo. Sesgos más frecuentes. España:Revista SEDEN
14. Carbajal, A. y González M. (2012). Propiedades y funciones biológicas del agua. Universidad Complutense de Madrid. España. 152p.
15. Casassus,J.(2002)cambiosparadigmáticos en educación.San pablo:revista brasileira de educación.
16. Cea,M. (1999)Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social.
17. Centro de investigaciones y servicios educativos (2007). Relaciones interpersonales en la institución educativa. Lima: Pontificia universidad católica del Perú.
18. Chaparro(2012)Liderazgo transformacional en las estrategias de gestión en el equipo directivo de Unitrópica a propósito de las mejoras institucionales. Línea de Investigación en Liderazgo y Gestión Bogotá.
19. Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Editorial: Mcgraw-hill 2007, 8ª edición. Páginas 45-59.

20. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. Bogotá: MacGrawHill. Interamericana, S.A.
21. Cruz (2007) Consutesis "Hacia Una Gestión Integral De Los Recursos Hídricos En La Cuenca Del Rio Valles. Huasteca-México.
22. Daft, R. (2005) Teoría y diseño organizacional. 8ª edición. Editorial Thomson México.
23. De Zuani, E. y Laborda, L. (2004). Fundamentos de gestión empresarial. Buenos Aires: Valletta. Díaz, B. (2015) El clima institucional y la satisfacción laboral en los docentes de una institución educativa del Ica- 2015.
24. Escuela de postgrado de la universidad Cesar Vallejo. Diez, M. (1956) el acto administrativo ed. Bibliográfica argentina. P. 73
25. Faustino (1997). Agua: recurso estratégico en el futuro de América Central. Revista Forestal Centroamericana no. 18:6-12.
26. Fernández, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
27. Ferro, Villamariny García (2011) "La transformación de la gestión directiva en una institución educativa de básica y media: un estudio de caso". Javeriana- Bogotá.
28. Fischman, D. (2000). El espejo de un líder. Lima: El Comercio- Universidad Peruana.
29. Frigo, E. (2007). ¿Qué significas ser gerente? <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/299/1/Tesis%20Francisco%20Jos%C3%A9%20Castro%20Reyes.pdf>
30. García, A. (1955) Derecho administrativo, T. I Madrid, P. 226.
31. Gómez y Mendoza (2013) Modelos de gestión por competencias para la empresa ACMEDS. A. S. En la universidad de Cartagena. Bolívar-



- Colombia. Población por los trabajadores de la empresa ACMEDS.A.S.
32. González(2000) Evaluación y gestión de la calidad educativa, un enfoque metodológico. Ediciones Aljibe. Málaga, España. <http://repository.javeriana.edu.co/bitstream/10554/1434/1/MateusFerroSmith2011>.
  33. González, M; Gutiérrez, J. (2005). Método gráfico para la evaluación de la calidad microbiológica de las aguas recreativas, Centro Habana, CIP10300, Cuba.
  34. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw-Hill.
  35. Lamata, F. (1998). Manual de administración y gestión sanitaria. Madrid: Díaz Santos. Lima, Perú.
  36. Litwin, G. y Stinger, R. (1968) Motivation and Organizational Climate, Harvard Business School, Boston.
  37. López (2012) Diseño, Desarrollo y evaluación de un modelo de gestión del conocimiento para un colegio de educación primaria". Madrid- España.
  38. Lozado, L. (2013). "Impacto de los estilos de liderazgo en el clima institucional del Bachillerato de unidad educativa María Auxiliadora de Riobamba. Tesis de la universidad Politécnica Salesiana- Ecuador.
  39. Madrid: Síntesis.
  40. Martín, M. (1999). Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden. (2ª Edic.) España-Madrid. Recuperado de [www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf](http://www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf)
  41. Martín, M. (1999). Clima de trabajo y participación en la organización y funcionamiento de los centros de educación. Madrid: Universidad de Alcalá.- MEC

42. Martín, M. (2000). *Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden*. (2ª Edic.) España-Madrid. Recuperado de [www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf](http://www.uab.cat/pub/educar/0211819Xn27p103.pdf)
43. Martínez, C. (2006) *el método de estudio de caso. estrategia metodológica de la investigación científica*. *Pensamiento y gestión* nº 20.
44. Martínez, Miguélez, M (2006). *Comportamiento humano: Nuevos métodos de investigación*, 2ª edic, México, Trillas; ver esto en detalle en el Cap. 2: "Mitos e ilusiones en la Ciencia". MINAM. 2008. R. M. N°025-2008-PCMDiagnóstico nacional del Perú. Lima, Perú.
45. MINAM. 2008. R. M. N°025-2008-PCMDiagnóstico nacional del Perú.
46. Mintzberg, H. (1973), *Strategy-making in three modes*, *California Management Review*, Vol. 16, nº 2, pp. 44-53.
47. Olmos; R., Marques; S. (2003). *El Agua en el Medio Ambiente – Muestreo y Análisis*. Editorial. Plaza y Valdés. California. 210 páginas.
48. OMS (Organización Mundial de la Salud, US). 2006. *Agua, saneamiento y salud: Enfermedades relacionadas con el agua* [ENLÍNEA] ([http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/diseases/diseasefacts/index.html](http://www.who.int/water_sanitation_health/diseases/diseasefacts/index.html), 18 de setiembre 2014)
49. Pérez Gorostegui, E. y Oteo Ochoa, L.A. (2006). *Función directiva y recursos humanos en Sanidad*. Madrid: Díaz de Santos.
50. Pierson, R. (1998). *Para usted que quiere ser dirigente*. Nampa, ID: Pacific Press. <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/299/1/Tesis%20Francisco%20Jos%C3%A9%20Castro%20Reyes>.
51. Quinn, R. (2005). *Maestría en gestión de organizaciones*. Madrid: Díaz Santos.

52. Radulovich, R. (1997). Sostenibilidad en el uso del agua en América Latina. *Revista Forestal Centroamericana*.
53. Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional*. (3ª edic.). México: Prentice Hall
54. Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
55. Rojas, D. (2012). *Consutesis "La Gestión Directoral y El Clima Institucional En Las Instituciones Educativas Públicas De Nivel Inicial De La Ciudad De Requena"*. Loreto-Perú.
56. Rosazza, E. (2004), *Estrategia Nacional para la Gestión de los Recursos Hídricos continentales del Perú*, 1era. ed., Lima, Intendencia de Recursos Hídricos del Instituto Nacional de Recursos Naturales, 27p.
57. Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Editorial Díaz de Santos. Madrid España, 2001. Páginas 24–30.
58. Senge, P. (1990). *La quinta Disciplina. El arte y la práctica de las organizaciones que aprenden*. New York Doubleday.
59. Serra, A. (1979) *derecho administrativo*, T.L. 9ª ed. Porrúa. México p. 226.
60. Silva, Z. (2011). *El rol del docente en el clima institucional en los aprendizajes en el colegio Sara Serrano de Maridueña del Cantón Huaquillas de la provincia del oro*. Recuperado de [www.uasb.edu.ec/Indel/10644/2868](http://www.uasb.edu.ec/Indel/10644/2868).
61. Tagiuri, R. (1968). «The concept of Organizational climate», en R. Tagiuri y O. H. Litwin (Eds.): *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration, Boston, pp. 11-35.

62. Tamayo y Tamayo (1997). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa S.A. México.
63. Trefogli (2013) Consutesis Gestión Estratégica y Creación de Valor En El Sector Público: Estudio De Caso Sobre El Desarrollo De Evaluaciones De Conocimientos En El Servicio Civil Peruano (2008-2012) Perú. Lima-Perú.
64. Vara, (2010) 7 pasos para una tesis exitosa. Universidad de San Martín De Porres
65. Ventura (2012) Satisfacción laboral de docentes directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07. Pontificia Universidad Católica del Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4734/VENTURA\\_CASTILLO\\_ZULLY\\_SATISFACCION\\_UGEL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4734/VENTURA_CASTILLO_ZULLY_SATISFACCION_UGEL.pdf?sequence=1).
66. Viel, E. (1999). Diagnóstico fisioterápico: concepción, realización y aplicación en la práctica libre y hospitalaria. Barcelona: Elsevier.
67. Zar, Jerrold H. (S./f.) Biostatistical Analysis.- 4<sup>rd</sup> ed.- Prentice Hall, In

# **ANEXOS**

- a) Instrumentos de Recolección de Información**
- b) Validez de los instrumentos**
- c) Matriz de Consistencia**
- d) Constancia de Aplicación**
- e) Álbum Fotográfico**

**CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA - ANA**

**Segunda Parte**

Nombre de la Institución y/o Organización:		Sexo:	( ) Hombre ( ) Mujer
Comunidad :		Nivel de Instrucción:	( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitaria
Centro Poblado :			
Distrito :			
Titular de Derecho :		Condición del Administrado:	( ) Sector Publico ( ) Sector Privado
Edad (en años) :		Tipo de Usuario:	( ) Individual ( ) Organización

**INSTRUCCIONES:**

**Estimado (a) Administrado (a):**

A continuación Usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre el **LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY**, a las que deberá responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5		
Nunca	Muy rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre		
N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
01	El administrado considera simplificado la atención al procedimiento administrativo.					
02	El administrado asocia y reconoce el termino procedimiento administrativo					

03	Los plazos establecidos son cumplidos por la entidad y por el administrado.					
04	El administrado siente satisfacción en su trámite correspondiente.					
05	La instancia correspondiente aplica y da cumplimiento a dicho procedimiento					
06	Con que periodicidad hace uso de su derecho de su uso de agua					
07	Comprende el formato utilizado para solicitar su derecho de uso de agua.					
08	Se cumplió el plazo establecido para la atención del procedimiento administrativo solicitado.					
09	Se cumple los plazos establecidos en Norma.					
10	Se cumple hacer efectivo la entrega de dicha documentación					
11	El administrado comprende sus deberes y obligaciones al obtener un derecho de uso de agua.					
12	Se encuentra satisfecho con el derecho de uso de agua otorgado					
13	Se le orienta sobre el Derecho de Uso de Agua y su Aplicación					
14	El Administrado sabe porque se hace el pago de la Retribución Económica por el Derecho de Uso de Agua.					
15	Es de su conocimiento donde realizara el pago correspondiente.					
16	El administrado considera simplificado la atención al procedimiento administrativo.					
17	El administrado asocia y reconoce el termino procedimiento administrativo					
19	Los plazos establecidos son cumplidos por la entidad y por el administrado.					
20	El administrado siente satisfacción en su trámite correspondiente.					

**CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA - ANA**

**Primera Parte**

Nombre de la Institución y/o Organización:		Sexo:	( ) Hombre ( ) Mujer
Comunidad :		Nivel de Instrucción:	( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitaria
Centro Poblado :			
Distrito :			
Titular de Derecho :		Condición del Administrado:	( ) Sector Publico ( ) Sector Privado
Edad (en años) :		Tipo de Usuario:	( ) Individual ( ) Organización

**INSTRUCCIONES:**

**Estimado (a) Administrado (a):**

A continuación Usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre el **LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY**, a las que deberá responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre

--	--	--	--	--

N°	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
01	De acuerdo al tipo de procedimiento a realizar, reconoce el formato simplificado a utilizar.					
02	Define claramente el concepto de formatos simplificados.					



03	Los formatos simplificados detallan de forma precisa la metodología a desarrollarse.					
04	Los formatos establecidos, solicitan información que es de su fácil acceso					
05	El administrado cuenta con información disponible para la elaboración y presentación de los formatos simplificados.					
06	El administrado podrá desarrollar una cierta cantidad de formatos					
07	El administrado conoce el objetivo de la información solicitada.					
08	El Administrado aplica los formatos según corresponde a tipo de petitorio					
09	El administrado cumple con adjuntar los requisitos solicitados en el formato.					
10	El administrado adjunta por iniciativa propia, información adicional.					
11	El administrado comprende y aplica el contenido de cada uno de los formatos establecidos.					
12	El llenado del formato es complejo.					
13	El administrado describe cada uno de los ítems conforme se exige.					
14	El administrado, no llena todos los ítems.					
15	Es utilizada la información hidrológica de manera adecuada.					
16	Existe información hidrológica disponible.					
17	Se cuenta con información necesaria para el llenado de los formatos. El contenido del formato describe la realidad del lugar.					
18	Los administrados tienen conocimiento respecto a la implementación de los formatos					
19	La estructura establecida para los formatos simplificados permite realizar un adecuado análisis de la información recopilada.					
20	El formato establecido analiza la realidad de la zona.					

***¡Agradecidos por su colaboración!***

**CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA - ANA**  
**Primera Parte**

Nombre de la Institución y/o Organización:	<i>Comite de Usuarios San Gabriel</i>	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Comunidad :	<i>San Gabriel</i>	Nivel de Instrucción:	<input type="checkbox"/> Primaria <input checked="" type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitaria
Centro Poblado :			
Distrito :	<i>ABANCAY</i>		
Titular de Derecho :	<i>Si</i>	Condición del Administrado:	<input type="checkbox"/> Sector Publico <input checked="" type="checkbox"/> Sector Privado
Edad (en años) :	<i>44</i>	Tipo de Usuario:	<input type="checkbox"/> Individual <input checked="" type="checkbox"/> Organización

**INSTRUCCIONES:**

**Estimado (a) Administrado (a):**

A continuación Usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre el **LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY**, a las que deberá responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

	1	2	3	4	5
	Nunca	Muy rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre
N°	AFIRMACIONES				
01					<input checked="" type="checkbox"/>
02					<input checked="" type="checkbox"/>
03				<input checked="" type="checkbox"/>	
04				<input checked="" type="checkbox"/>	
05					<input checked="" type="checkbox"/>
06		<input checked="" type="checkbox"/>			
07		<input checked="" type="checkbox"/>			
08		<input checked="" type="checkbox"/>			
09					<input checked="" type="checkbox"/>
10					<input checked="" type="checkbox"/>
11					<input checked="" type="checkbox"/>
12		<input checked="" type="checkbox"/>			
13					<input checked="" type="checkbox"/>
14		<input checked="" type="checkbox"/>			
15					<input checked="" type="checkbox"/>
16		<input checked="" type="checkbox"/>			
17		<input checked="" type="checkbox"/>			
19					<input checked="" type="checkbox"/>
20					<input checked="" type="checkbox"/>

**¡Agradecidos por su colaboración!**

**CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA - ANA**  
**Segunda Parte**

Nombre de la Institución y/o Organización:	Comite de Usuarios San Gabriel	Sexo:	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
Comunidad :	SAN GABRIEL	Nivel de Instrucción:	<input type="checkbox"/> Primaria <input checked="" type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitaria
Centro Poblado :			
Distrito :	ABANCAY		
Titular de Derecho :	Si	Condición del Administrado:	<input type="checkbox"/> Sector Publico <input checked="" type="checkbox"/> Sector Privado
Edad (en años) :	44	Tipo de Usuario:	<input type="checkbox"/> Individual <input checked="" type="checkbox"/> Organización

**INSTRUCCIONES:**

**Estimado (a) Administrado (a):**

A continuación Usted encontrará un conjunto de afirmaciones sobre el **LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY**, a las que deberá responder con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas. Utilice el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. Coloque una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

	1	2	3	4	5				
	Nunca	Muy rara vez	A veces	Frecuentemente	Siempre				
<b>N°</b>	<b>AFIRMACIONES</b>				<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01							<input checked="" type="checkbox"/>		
02							<input checked="" type="checkbox"/>		
03						<input checked="" type="checkbox"/>			
04							<input checked="" type="checkbox"/>		
05							<input checked="" type="checkbox"/>		
06								<input checked="" type="checkbox"/>	
07							<input checked="" type="checkbox"/>		
08							<input checked="" type="checkbox"/>		
09						<input checked="" type="checkbox"/>			
10							<input checked="" type="checkbox"/>		
11							<input checked="" type="checkbox"/>		
12								<input checked="" type="checkbox"/>	
13								<input checked="" type="checkbox"/>	
14							<input checked="" type="checkbox"/>		
15							<input checked="" type="checkbox"/>		
16							<input checked="" type="checkbox"/>		
17							<input checked="" type="checkbox"/>		
19							<input checked="" type="checkbox"/>		
20							<input checked="" type="checkbox"/>		

**¡Agradecidos por su colaboración!**

**ANEXO 03 - A**  
**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

**TÍTULO:** LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PESO</b>	<b>Nº DE ÍTEMES</b>	<b>ÍTEMES/REACTIVOS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN</b>
1. Tipo de Información	1.1 Selección del Formato de acuerdo a su solicitud.	60%	03	1. De acuerdo al tipo de procedimiento reconoce el formato simplificado a utilizar	Nunca =1 Poco = 3 Regular =4 Siempre = 5
	1.2 Metodología desarrollada para la presentación de los formatos.			2. Los formatos simplificados detallan de forma precisa la metodología a desarrollarse.	
	1.3 Información primaria recopilada			3. El administrado cuenta con información disponible para la elaboración y presentación de los formatos simplificados.	
2. Capacidad de Comprensión	2.1. Comprende el esquema establecido en cada formato	40%	02	4. El administrado comprende y aplica el contenido de cada uno de los formatos establecidos	Nunca =1 Poco = 3 Regular =4 Siempre = 5
	2.2. Posee una capacidad de análisis a la información recopilada.			5. La estructura establecida para los formatos simplificados permiten realizar un adecuado análisis de la información recopilada.	
	<b>T O T A L E S</b>		100%		

### ANEXO 03 - B

#### MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

**TÍTULO:** LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA.

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	Nº DE ÍTEMES	ÍTEMES/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN
3. Procedimiento Administrativo	3.1. Acciones previas	60%	03	6. Requiere orientación previa a la solicitud de su procedimiento administrativo.	Nunca =1 Poco = 3 Regular =4 Siempre = 5
	3.2. Flujograma de atención establecido			7. Considera un apoyo la presentación de un flujograma que desarrolla todo el proceso administrativo.	
	3.3 Nivel de satisfacción para acceder a información.			8. El administrado cuenta con información de fácil acceso para la obtención de los formatos del procedimiento administrativo solicitado.	
4. Simplificación Administrativa	4.1. Se considera simplificado el procedimiento administrativo para el otorgamiento de derechos de uso de agua	40%	04	9. El administrado considera simplificado la atención al procedimiento administrativo.	Nunca =1 Poco = 3 Regular =4 Siempre = 5
	4.2. Logra precisar e interpretar que es un procedimiento administrativo.			10. El administrado asocia y reconoce el termino procedimiento administrativo	
	4.3. Se cumplen los plazos establecidos para la atención de un procedimiento administrativo.			11. Los plazos establecidos son cumplidos por la entidad y por el administrado.	
	4.4. Siente satisfacción a la respuesta del procedimiento administrativo solicitado.			12. El administrado siente satisfacción en su trámite correspondiente.	
	T O T A L E S	100%			

**‘ANEXO 03 - B**

**MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

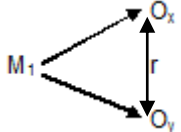
**TÍTULO:** LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA.

<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PESO</b>	<b>Nº DE ÍTEMES</b>	<b>ÍTEMES/REACTIVOS</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN / ESCALA DE VALORACIÓN</b>
5. Derecho de Uso de Agua	1.1. Logra precisar e interpretar un derecho de uso de agua.	60%	03	13. Con que periodicidad hace uso de su derecho de su uso de agua	Nunca =1 Poco = 3 Regular =4 Siempre = 5
	1.2. Es adecuado el formato, implementado en los procedimientos administrativos.			14. Comprende el formato utilizado para solicitar su derecho de uso de agua.	
	1.3. El derecho de uso de agua solicitado, dentro del plazo de su expectativa.			15. Se cumplió el plazo establecido para la atención del procedimiento administrativo solicitado.	
6. Titular de Derecho	6.1. Logra precisar e interpretar que es un titular de derecho de uso de agua.	40%	02	16. El administrado comprende sus deberes y obligaciones al obtener un derecho de uso de agua.	Nunca =1 Poco = 3 Regular =4 Siempre = 5
	6.2. Es de su satisfacción el procedimiento mediante el cual obtuvo su derecho de uso de agua.			17. Se encuentra satisfecho con el derecho de uso de agua otorgado	
	<b>T O T A L E S</b>	100%			

**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DE LA INVESTIGACION.**

**TÍTULO:** LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿En qué medida los formatos simplificados se aplican en el cumplimiento de los Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017?.	Determinar el nivel de implementación de los formatos simplificados para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.	Existe relación directa y significativa entre la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.	VE1: Formatos Simplificados.  VE2: Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua.	<b>Tipo: Sustantiva – Básica.</b>  <b>Diseño:</b> No experimental. Descriptivo Correlacional.  
<b>Subproblemas (Problemas específicos)</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Subhipótesis (Hipótesis específicas)</b>	<b>Dimensiones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017?.</li> <li>¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los plazos en la atención de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el nivel de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017.</li> <li>Identificar el nivel de cumplimiento de los plazos en la atención de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Existe un nivel regular de implementación de los formatos simplificados a percepción de los administrados en la Provincia de Abancay en el periodo 2017.</li> <li>Existe un nivel mínimo en el cumplimiento de plazos en la atención de los</li> </ul>	VE1: Formatos Simplificados. <b>Dimensiones.</b> 1.- Tipo de Información 2.- Capacidad de Comprensión. VE2: Procedimientos Administrativos para el	<b>Población:</b> 200 Administrados de la provincia de Abancay.  <b>Muestra:</b> 30 Solicitudes para el Otorgamiento de Derecho de Uso de Agua, en la ciudad de

<p>Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017?</li> </ul>	<p>Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y analizar el nivel de relación que existe entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017</li> </ul>	<p>Procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de la implementación de los formatos simplificados y el cumplimiento de los procedimientos Administrativos para el otorgamiento de Derechos de uso de Agua en la Provincia de Abancay periodo 2016</li> </ul>	<p>otorgamiento de Derechos de uso de Agua.  <b>Dimensiones.</b>  1.- Procedimiento Administrativo.  2.- Simplificación Administrativa  3.- Derecho de Uso de Agua.  4.- Titular de Derecho.</p>	<p>Abancay.  <b>Técnicas e instrumentos.</b>  Encuesta de escala valorativa.  <b>Método de análisis de datos.</b>  SPSS v 21.  Cuadros y gráficos estadísticos.  Interpretación y análisis.  Prueba de Hipótesis: Tau de Kendall.</p>
---	---	--	--	---



“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Abancay 04 de noviembre del 2017

CARTA N. 001- 2017

Señor (a):

Mg.

.....  
Docente de la Escuela de Posgrado UCV - Trujillo

**Asunto:** SOLICITO OPINION PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Me es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a su vez solicitar su participación como experto en la validación de los instrumentos a utilizar en el proyecto de tesis: “LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY” Conocedor de su trayectoria profesional y solvencia académica en la materia; tenga a bien revisar los documentos adjuntos.

**Se adjunta:**

Ficha de validación del instrumento

Matriz de consistencia.

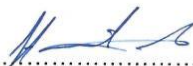
Matriz de operacionalización de variables.

Matriz de Instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos.

Seguro de contar con su valioso aporte académico que enriquecerá este proceso de investigación, hago extensivo mi más sincero saludo y gratitud.

Atentamente.

.....  


.....  
  
Dr. Hago Enriquez Romero  
ESPECIALIDAD: INVESTIGACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TITULO**

"LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY"

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO.** Cuestionario Para Administrados De La Autoridad Nacional Del Agua – ANA.

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**NOMBRE** : Henry Tejada Palomino.

**MENCIÓN** :

**FECHA** : 04 de Noviembre del 2017

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA:**

.....  
Adecuada  
.....  
.....

**2. CONTENIDO:**

.....  
Buen estructurado  
.....  
.....

**3. ESTRUCTURA:**

J. A. C. L. U. P. S. A.

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

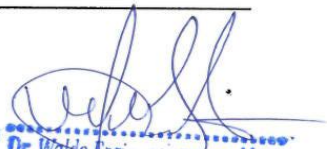
Ninguna

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma



Mg. o Dr.

Dr. Waldo Barrios Campaña Morco  
ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA

DNI :

23973923

N° de Celular

984648727

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**Título Del Trabajo De Investigación:** “Los Formatos Simplificados y el Cumplimiento de los Procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua en la Provincia de Abancay”

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA - ANA

1.1 INVESTIGADOR : HENRY TEJADA PALOMINO

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:


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

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 8.7

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
.....  
Firma **Dr. Waldo Enrique Campana Morro**  
.....  
Mg. o Dr. **ESPECIALIDAD GESTION PUBLICA**  
.....  
DNI: **23973923**  
.....  
**Col. 484648727**

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Abancay 04 de noviembre del 2017

CARTA N. 001- 2017

Señor (a):

Mg.

.....  
Docente de la Escuela de Posgrado UCV - Trujillo

**Asunto:** SOLICITO OPINION PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Me es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a su vez solicitar su participación como experto en la validación de los instrumentos a utilizar en el proyecto de tesis: “LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY” Conocedor de su trayectoria profesional y solvencia académica en la materia; tenga a bien revisar los documentos adjuntos.

**Se adjunta:**

Ficha de validación del instrumento

Matriz de consistencia.

Matriz de operacionalización de variables.

Matriz de Instrumentos de recolección de datos.

Instrumentos.

Seguro de contar con su valioso aporte académico que enriquecerá este proceso de investigación, hago extensivo mi más sincero saludo y gratitud.

Atentamente.



.....  
Br. Henry Tejada Palomino

  
Dr. Hugo Enríquez Romero  
ESPECIALIDAD: INVESTIGACIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

.....  
Dr. Hugo Enríquez Romero

**ESCUELA DE POSGRADO**

**TITULO**

“LOS FORMATOS SIMPLIFICADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL OTORGAMIENTO DE DERECHOS DE USO DE AGUA EN LA PROVINCIA DE ABANCAY”

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO.** Cuestionario Para Administrados De La Autoridad Nacional Del Agua – ANA.

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**NOMBRE** : Henry Tejada Palomino.

**MENCIÓN** :

**FECHA** : 04 de Noviembre del 2017

**II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA:**

*Adecuado*

**2. CONTENIDO:**

*estructurado*

*[Faint blue stamp or signature]*

.....  
..... Adeuach  
.....  
.....

**III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....  
..... Ninguna  
.....  
.....

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
\_\_\_\_\_

Firma

Mg. o Dr. Liliana del Roso Gil Aguirre

DNI : 25326246

N° de Celular 481930120

.....  
**Dr. F. Ricardo Sánchez Ortiz**  
ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION EDUCATIVA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

**Título Del Trabajo De Investigación:** “Los Formatos Simplificados y el Cumplimiento de los Procedimientos Administrativos para el Otorgamiento de Derechos de Uso de Agua en la Provincia de Abancay”

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:** CUESTIONARIO PARA ADMINISTRADOS DE LA AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA - ANA

1.1 INVESTIGADOR : HENRY TEJADA PALOMINO

COMPO NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....  
..... *Ninguna* .....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación   
Debe corregirse

.....  
*Dr. R. Ricardo Sánchez Ortiz*  
Firma .....  
Mg. o Dr. ....  
DNI : .....

*Liliana del Rosario Gil Aquino*  
Dra. *Liliana del Rosario Gil Aquino*  
25326246

## **ANEXO: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**

**Encuesta realizada al personal Profesional de la ALA-MAP responsable de la Evaluation de los Expedientes Administrativos.**



**Encuesta a la Secretaria de la Autoridad Administrativa del Agua XI Pampas – Apurímac, quien evalúa el cumplimiento de requisitos establecidos.**

