



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso en la
EPS de saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en administración**

AUTORA:

Torres Cruz, Lisbeth Milagros (orcid.org/0009-0009-4704-3087)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Tengo el privilegio de dedicar este trabajo a toda mi familia por su gran apoyo durante todos los años de estudios, por estar siempre a mi lado y a la vez por brindarme siempre alientos para seguir adelante.

Por todos ellos es que me encuentro donde estoy.

Agradecimiento

Agradezco a DIOS por su compañía, protección y por brindarme todas las oportunidades para seguir el camino correcto.

A la universidad César Vallejo, Alma Mater de Administración por su formación.

De la misma forma a mi asesor Mg. Cervantes Ramón Edgar Francisco, por su guía, formación y conocimientos en la realización de esta tesis.

A mis padres por su gran apoyo moral y económico para cumplir todos mis objetivos trazados para un gran futuro

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de figuras..... | vi |
| RESUMEN..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 15 |
| 3.1.1 Enfoque de investigación..... | 15 |
| 3.1.2 Tipo de investigación..... | 15 |
| 3.1.3 Nivel de investigación..... | 15 |
| 3.1.4 Diseño de investigación..... | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 16 |
| 3.2.1 Proyecto de actualización del catastro comercial..... | 16 |
| 3.2.2 Flujo del proceso..... | 16 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 17 |
| 3.3.1 Población..... | 17 |
| 3.3.1.1 Criterios de la selección..... | 17 |
| 3.3.1.1.1 Inclusión..... | 17 |
| 3.3.1.1.2 Exclusión..... | 17 |
| 3.3.2 Muestra..... | 17 |
| 3.3.3 Unidad de análisis..... | 17 |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos..... | 18 |
| 3.4.1 Técnica..... | 18 |
| 3.4.2 Instrumento..... | 18 |
| 3.4.2.1 Validez..... | 18 |
| 3.4.2.2 Confiabilidad..... | 20 |
| 3.5. Procedimiento..... | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 3.6.1 Estadística descriptiva..... | 21 |
| 3.6.2 Estadística Inferencial..... | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| 4.1 Estadística descriptiva..... | 23 |
| 4.2 Estadística inferencial..... | 31 |
| 4.2.1 Prueba de normalidad..... | 31 |
| 4.2.2 Prueba de hipótesis..... | 32 |
| V. DISCUSIÓN..... | 37 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 40 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 42 |
| REFERENCIAS..... | 43 |
| ANEXOS..... | 47 |

Índice de tabla

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Población del total de usuarios en la EPS SEDAJULIACA S.A. | 11 |
| Tabla 2: Técnica e instrumento..... | 18 |
| Tabla 3: Escala de Likert | 18 |
| Tabla 4: Validación de expertos: Proyecto de actualización del catastro comercial | 19 |
| Tabla 5: Validación de expertos: Flujo del proceso..... | 20 |
| Tabla 6: Estadística de fiabilidad general | 20 |
| Tabla 7: Variable: Proyecto de actualización del catastro comercial | 21 |
| Tabla 8: Variable: Flujo del proceso | 21 |
| Tabla 9: Resultado descriptivo de la variable: Proyecto de actualización del catastro comercial | 23 |
| Tabla 10: Resultado descriptivo de la variable: Flujo del proceso | 24 |
| Tabla 11: Resultado descriptivo de la dimensión: Actividades | 25 |
| Tabla 12: Resultado descriptivo de la dimensión: Recursos | 26 |
| Tabla 13: Resultado descriptivo de la dimensión: Cronograma de actividades..... | 27 |
| Tabla 14: Resultado descriptivo de la dimensión: Selección y capacitación del personal | 28 |
| Tabla 15: Resultado descriptivo de la dimensión: Levantamiento de información..... | 29 |
| Tabla 16: Resultado descriptivo de la dimensión: Mantenimiento y actualización permanente del catastro ... | 31 |
| Tabla 17: Prueba de normalidad de proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso..... | 31 |
| Tabla 18: Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso | 33 |
| Tabla 19: Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades | 34 |
| Tabla 20: Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos... | 35 |
| Tabla 21: Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades. | 36 |
| Tabla 22: Matriz de operacionalización de la variable Proyecto de actualización del catastro comercial | 47 |
| Tabla 23: Matriz de operacionalización de la variable flujo del proceso..... | 48 |
| Tabla 24: Información de expertos designados para validación | 55 |
| Tabla 25: Nivel de coeficiente de correlación Rho Spearman | 20 |
| Tabla 26: Coeficiente de confiabilidad..... | 71 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Representación gráfica de la variable: Proyecto de actualización del catastro comercial..... | 23 |
| Figura 2. Representación gráfica de la variable: Flujo del proceso..... | 24 |
| Figura 3. Representación gráfica de la dimensión: Actividades..... | 25 |
| Figura 4. Representación gráfica de la dimensión: Recursos | 26 |
| Figura 5. Representación gráfica de la dimensión: Cronograma de actividades..... | 27 |
| Figura 6. Representación gráfica de la dimensión: Selección y capacitación del personal | 28 |
| Figura 7. Representación gráfica de la dimensión: Levantamiento de información | 29 |
| Figura 8. Representación gráfica de la dimensión: Mantenimiento y actualización permanente del catastro | 30 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el flujo del proceso para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. La metodología de estudio fue de un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional debido a que busca la existencia de relación entre la variable, de corte transversal donde se adquieren datos en un solo momento, en un tiempo único y descriptivo- no experimental en la que resulta imposible manipular las variables; La población estuvo compuesta por 30 colaboradores en la parte administrativa y 12 colaboradores en la parte obrera de la Gerencia Comercial, es una población finita. Como la población es menor a 100 se considera a toda la población con muestra censal; para la obtención de datos de este estudio se hizo uso de la encuesta como técnica, el instrumento utilizado para el acopio de datos es el cuestionario; la validez fue evaluado por el juicio de expertos constituido por tres especialistas implicados en los temas de la investigación, para recopilar las evidencias de confidencialidad emplearemos el programa SPSS V25, para la medición de confiabilidad se manejó el estadístico de Alfa de Cronbach. Se aprecia que el nivel de sig. (Bilateral) =0.000, si existe relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y el flujo del proceso. También podemos interpretar que Rho de Spearman es de 0.564, por lo que logramos determinar la relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y el flujo del proceso, lo que expresa una correlación positiva considerable. Se puede concluir que las actividades, los recursos y el cronograma de actividades, permite implementar el flujo del proceso de la EPS estudiada.

Palabras Clave: Catastro comercial, actividades, recursos, cronograma de actividades, flujo del proceso, administración de los servicios de agua y alcantarillado.

ABSTRACT

The general objective of the research was to describe the relationship between the project to update the commercial cadastre with the process flow for its implementation in the EPS de Saneamiento SEDAJULIACA SA, Puno 2021. The study methodology was of a quantitative approach, of an applied type, correlational level because it seeks the existence of a relationship between the variable, cross-sectional where data are acquired in a single moment, in a single and descriptive time, and not experimental in which it is impossible to manipulate the variables; The population consisted of 30 collaborators in the administrative part and 12 collaborators in the working part of the Commercial Management, it is a finite population. As the population is less than 100, the entire population with a census sample is considered; To obtain data from this study, the survey was used as a technique, the instrument used to collect data is the questionnaire; The validity was evaluated by the judgment of experts constituted by three specialists involved in the research topics, to collect the evidence of confidentiality we will use the SPSS V25 program, for the reliability measurement the Cronbach's alpha statistic was used. It is appreciated that the level of sig. (Bilateral) = 0.000, if there is a relationship between the commercial cadastre update project and the process flow. We can also interpret that Spearman's Rho is 0.564, so we were able to determine the relationship between the commercial cadastre update project and the process flow, which expresses a considerable positive correlation. It can be concluded that the activities, resources and the schedule of activities allow the implementation of the process flow of the EPS studied.

Keywords: Commercial cadastre, activities, resources, schedule of activities, process flow, administration of water and sewerage services.

I. INTRODUCCIÓN

Las Empresas Prestadoras de Servicio (EPS) de saneamiento buscan manejar una gestión a nivel empresarial, de recurso natural y participación social de manera interna. Dando en primer lugar la importancia del control y ahorro del agua, es allí donde la actualización de catastro de usuarios surge como herramienta que ayuda a la planificar y administrar los procesos, logrando garantizar la sustentabilidad de los mismos.

En torno al ámbito internacional, según el portal Organización de los Estados Americanos (OEA) (s.f.), lanza actividades con el propósito de fortalecer la capacidad y actualizar el catastro en las Américas, la OEA desea que los países miembros modernicen sus expedientes georreferenciadas (registro de catastro y padrón) que no solo accedan documentos e informes para el cobro de impuestos y una óptima planificación, donde la ciudadanía y los gobiernos participen en beneficio al progreso de la democracia y avance.

En torno al ámbito nacional, según Arenas (2019), los resultados, logrados por las encuestas hacen ver que el tiempo de gestión se minimizó en un 80% al comparar con la metodología tradicional, de igual forma la mínima exactitud del informe que ésta daba aumento a un 50%, ante el avance tecnológico, especialmente en la parte geográfica. Seguidamente realizar el desarrollo digital, se logró una aceptación de 75% en los aspectos como portabilidad, tiempo y facilidad entre otros, quienes desarrollaran un padrón perfectamente formal y dispuesto para su migración al método georreferenciada que maneja la organización.

A nivel local, especialmente en la zona de Juliaca se vio que, en la EPS de Saneamiento, se encuentra una desactualización de catastro comercial que altera varios flujos de procesos especialmente en la situación financiera, económica y la confianza del usuario. Otro aspecto que perjudica a la EPS son las áreas comerciales, operacionales y administrativos. Entre las diferentes causas el problema que se ha detectado es el uso clandestino de los servicios de agua y desagüe. Otra causa es que la EPS no tenga recursos, no alcance en cubrir los gastos operativos y mantenimiento de los servicios. Tampoco pueda hacer inversiones, que conduzca a

la mejora, la expansión del mercado, lo cual ocasionará un disgusto a los usuarios, encima de un mercado no contemplado.

El proyecto desea proponer pautas que permita plantear el flujo del proceso para su cumplimiento y que esta pueda mejorar la gestión del área comercial de la EPS creando una herramienta de gestión sencilla que fomente la ejecución del catastro de usuarios.

La formulación del problema general de este proyecto es el siguiente.

¿De qué manera el proyecto de actualización del catastro comercial se relaciona con establecer el flujo del proceso para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021?

Asimismo, se presentará la problemática específica.

- ¿Cómo el proyecto de actualización del catastro comercial permite establecer las actividades para su implementación en la EPS de saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021?
- ¿Cómo el proyecto de actualización del catastro comercial permite establecer los recursos para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021?
- ¿Cómo el proyecto de actualización del catastro comercial permite establecer el cronograma de actividades para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021?

La investigación se justificará así:

Como justificación teórica, la investigación pretende explicar adecuadamente ambas variables sobre el proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso, centradas en resolver el problema de la EPS.

Como justificación práctica, el estudio pretende conocer qué relación existe entre las variables. Esta investigación propone una actualización del catastro comercial y flujo del proceso, dentro del ámbito jurisdiccional.

Como justificación metodológica, la investigación nos permitió efectuar una investigación con el método correlacional de las dos variables de estudio, principalmente por encuestas a los sujetos de estudio.

Como justificación social, la presente investigación ayudará principalmente a generar más ingresos para la EPS al encontrar conexiones clandestinas y factibles, a los inactivos y para el cambio de categoría.

El objetivo general del proyecto es el siguiente:

Describir la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el flujo del proceso para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021

Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con las actividades para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021
- Identificar la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con los recursos para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021
- Identificar la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el cronograma de actividades para la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021

De acuerdo a esto se planteó la hipótesis general.

El proyecto de actualización del catastro comercial se relaciona con el flujo del proceso para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021

Hipótesis específicas.

- El proyecto de actualización del catastro comercial se relaciona con las actividades para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021

- El proyecto de actualización del catastro comercial se relaciona con los recursos para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021
- El proyecto de actualización del catastro comercial se relaciona con el cronograma de actividades para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se sustenta de autores anteriores, como:

Ortega (2021), en su investigación titulada *Actualización de la red de cobertura de servicios básicos del sector rural del Cantón Ibarra y propuesta de reestructuración de la unidad de Catastro rural*. Tuvo como objetivo actualización de la infraestructura básica de los núcleos urbanos de las parroquias rurales del Cantón Ibarra y propuesta para delimitación de responsabilidades, entrenamiento y actualización regular de datos. Fue un estudio cuantitativa y de enfoque descriptivo, la población total fue 28 funcionarios técnicos del área de avalúos y catastro y los usuarios de zona rural es de 49 319 individuos con un muestreo aleatorio de 382; los instrumentos empleados fueron con encuestas y entrevistas. El resultado de los funcionarios fue un 79% encontrando que la empresa no tenía documentación que explicara el proceso de actualización del catastro local, pero el 21% dijo que cada técnico debe entender los roles y responsabilidades que desempeña.

Donoso (2018), en su investigación titulada *Diseño de un sistema de gestión de citas web para el departamento de avalúos y catastro del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo en el año 2018*. Tuvo como objetivo realizar un diagnóstico inicial de la empresa para evaluar el proceso actual de agendamiento de citas mediante técnicas de investigación, con el propósito de diseñar un software para la gestión de reservas online de Avalúos y Catastro del Municipio para el periodo 2018. La población total fue de 36711 entre jefes de departamento, colaboradores y usuarios en un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional de 380 muestras; como instrumento de estudio la encuesta se empleó preguntas a escala de Likert y entrevista, se utilizaron cuestionarios para recopilar datos. El resultado muestra que el 85% afirman en que se debe implementar un sistema web para fijar turnos y el 15% niega en que se implemente un sistema para asignar citas. Se concluyó en que una cantidad significativa de encuestados si está de acuerdo en que se implemente un sistema para asignar citas y mejora la atención de los usuarios.

Guamán (2017), en su investigación titulada *Diseño organizacional de procesos para el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, 2017*. Tuvo como objetivo proponer el diseño de un sistema organizacional actualizado a las circunstancias que permiten que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe cumpla su función en el territorio. Es un estudio cuantitativo, la población es de 124 servidores que conformaron la organización de servidores del Cantón Penipe en el año 2016, la metodología utilizada fue una encuesta, las preguntas fueron escala tipo Likert y basadas en cuestionarios. Los resultados de las entrevistas se realizaron a 10 directores de varios departamentos, y el 60% de los funcionarios municipales coincidieron en que se debe implementar el diseño organizacional como una herramienta para garantizar la eficiencia y eficacia del trabajo y el 38% dijo que probablemente les ayudaría a mejorar, solo el 2% de los niveles de trabajo están indecisos sobre el tema. Se concluyó que los empleados no entendían claramente sus roles y no identificaban claramente los procesos de los cuales eran responsables.

Cruz (2017), en su investigación titulada *Análisis de la Gestión Comercial de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EAPA San Mateo – Esmeraldas*, tuvo como objetivo analizar la situación actual de la gestión comercial de los servicios de agua potable y alcantarillado de la EAPA San Mateo y sus posibles soluciones estratégicas. Fue un estudio cuantitativo, la población lo conformó 18 personas entre empleados, trabajadores y funcionarios; los cuestionarios fueron herramientas de recopilación de datos utilizadas en encuestas y la técnica de interrogación como la entrevista. Los resultados se observan que el 56,6% de abastecimiento de agua en los hogares es mediante una red pública y el 43,4 % obtiene el líquido vital a través de otras fuentes, lo que significa que la entidad no cumple con el 100% de cobertura en los hogares. Se concluyó que existe un sistema comercial poco amigable y con servidores insuficientes, que dificulta la facturación mensual de la empresa.

Hernández (2017), en su investigación titulada *Plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el gobierno Municipal del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, 2017-2020*, tuvo como objetivo elaborar un plan de mejoramiento para la recaudación oportuna de los impuestos prediales urbanos en el gobierno Municipal del Cantón Morona, provincia de Morona Santiago,

para alcanzar niveles adecuados de gestión institucional en el periodo 2017-2020. Fue de enfoque cuantitativo, la población fue 132; los instrumentos fueron la encuesta y un cuestionario. Los resultados mostraron el 98% estaba a favor de implementar planes para aumentar la recaudación de impuestos a la propiedad, y solo el 2% estuvo en contra. En conclusión, la empresa debe llevar a cabo un plan en donde tenga el control y registro de toda la recaudación de los impuestos del ámbito predial, para cumplir las metas.

Del mismo modo, los antecedentes nacionales son:

Flores (2021), en su investigación titulada *Gestión municipal y catastro urbano en la Municipalidad Distrital de los Olivos – Lima 2018*, tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión Municipal y el Catastro Urbano del Distrito de los Olivos, Lima – 2018. Se trata de un estudio no experimental, correlativo – diseño transversal, la población es de 579 empleados administrativos de la municipalidad, tamaño de muestra de 165 por muestreo aleatorio. Los instrumentos fueron cuestionarios y entrevistas utilizando la escala de Likert. Los logros muestran un paralelismo significativo alfa ($r_s = 0.753$, $p < 0.05$) y constante. Se concluye que al contraponer la hipótesis con la estadística, el software SPSS V23 afirma la relación positiva de la hipótesis, dando ($r_s = 0.753$, $p < 0.05$).

Alfaro (2020), en su investigación titulada *Gestión del catastro urbano y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Ventanilla – 2019*. Tuvo como objetivo de investigación determinar la relación entre la gestión del catastro urbano y en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ventanilla – 2019. Se trata de un estudio con grado de correlación descriptivo y cuantitativo; diseño no experimental con una planilla total de 75 empleados. La técnica es una encuesta y cuestionario cuya confiabilidad fue por medio de Alfa de Cron Bach. Los resultados exhiben que existe una conexión entre la hipótesis. Se concluye que una mejor gestión catastral aumentará la recaudación, con una correlación media positiva entre las variables mostrando $p = 0.000 < 0.05$.

Fernández (2018), desarrolló una investigación titulada: *Sistema de información geográfica de catastro comercial y su influencia en la gestión catastral del cliente de la empresa EPS SEDACAJ S.A. en la ciudad de Cajamarca*. Tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera influye el Sistema de Información Geográfica de Catastro Comercial, en la Gestión Catastral del Cliente de la empresa EPS SEDACAJ S.A. Fue un estudio cuantitativo, de nivel de correlación, la población lo conformo miembros del área comercial, y la muestra es la misma población. Cuestionario y encuestas sirvieron como medios de recolección de datos. Como resultado el personal del área de catastro de clientes un 20%, del área de registro de clientes calificó los beneficios como alto y el 80% calificó los beneficios como muy alto. Se concluyó que el SIG catastral de la actividad comercial tendría un impacto inmediato y significativo en la EPS SEDACAJ S.A.

Samillan (2018), desarrolló una investigación titulada: *Modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017*. Tuvo como objetivo de investigación proponer un modelo de gestión para mejorar los servicios de catastros en el Municipio de Reque, 2017. Este fue un estudio no experimental de tipo propositivo, la población formada por 117 servidores públicos y la muestra por 72 servidores públicos y 94 administrados; los métodos y medios fueron encuestas y el cuestionario. El resultado para el factor Alfa de Cronbach relacionado con la administración de Reque el cual fue <0.5 , lo cual es inaceptable. Se concluyó que la planificación implementada fue deficiente por un 74% al igual que sus metas,

Becerra (2017), en su investigación titulada *Deficiencias del catastro comercial que afecta la gestión de facturación de SEDAPAL en el Distrito de Comas – 2017*. Tuvo como objetivo determinar como se relacionan las inconsistencias del Catastro Comercial con la Gestión de Facturación de Sedapal en el Distrito de Comas, 2017. De investigación cuantitativa de carácter aplicada y diseño descriptivo correlacional, la población fue por 246 personas, la muestra de 150 personas, a prueba de correlacion de Rho de Spearman; el cuestionario y encuesta sirvieron como herramientas. El resultado principal revelaron que el catastro si se articula altamente con la gestión de facturación con un p-valué igual a 0.000 para el rho de Spearman. Se concluyó que existe una aceptación ante la problemática situada.

Para continuar con la investigación, debemos ceñirnos a la teoría sobre este tema. Por ello, se consideran criterios de diversos autores.

El proyecto de actualización del catastro comercial, es la recopilación de información de usuarios reales, incluyendo registros precisos del predio. Según Gómez (2017), es el conjunto de operaciones utilizadas para actualizar la información catastral donde se verifica los elementos físicos, jurídicos y elimina las inconsistencias causados por cambios físicos, fluctuaciones en el uso o la productividad, obras públicas o condiciones del mercado. Según Masaquiza y Moya (2021), el catastro es un conjunto de información técnicamente recabada que es útil para registrar, identificar y localizar un servicio básico como el agua o el alcantarillado, además de diversos bienes inmuebles y la misma tierra donde se encuentran todos ellos.

Según Hidalgo (2018), los objetivos del catastro es obtener herramientas de planificación efectivas.

- ✓ Ayuda a las áreas gerenciales en la toma de decisiones
- ✓ Apoya a gestionar de servicios de saneamiento sean eficientes
- ✓ Fortalece el control y administración de las EPS
- ✓ Conocer la tributación de las jurisdicciones que las administran

Los tres componentes del catastro, se presentan por separado y se prohíbe su administración por separado. Estos son: los planos, informaciones y software.

Como primer componente tenemos los planos (base cartográfica), permite la ubicación física de los predios donde se levanta las informaciones. Según Montilla y Sierra (2019), la cartografía surge de la importancia de poder trazar gráficamente los espacios terrestres, por limitar fronteras, fijar rutas, es la ciencia encargada de la elaboración, producción y diseño de los mapas.

Los siguientes planos

Incluye plano general, sector, manzana y plano de ruta.

Como segundo componente tenemos las informaciones, por medio de una ficha.

Las informaciones comprenden:

- ✓ Localizar al usuario. Según Amórtegui (2020), esta información indica netamente al propietario actual del inmueble, se debe conseguir el nombre del propietario actual.
- ✓ Localización del predio. Según Amórtegui (2020), por lo general es la ubicación del inmueble dentro de la zona.
- ✓ Empadronar al usuario. Según Romero (2018), inscripción del titular catastral.
- ✓ Empadronar el inmueble. Según Romero (2018), identificar al predio catastral
- ✓ Empadronar datos de la conexión de agua potable. Según Romero (2018), Se constata si el predio registra sus servicios de agua y desagüe.
- ✓ Empadronar datos del medidor de agua. Según Becerra (2017), es cuando la conexión de agua tiene un medidor, pero cuando carece del medidor se coloca un niple de abasto.
- ✓ Registros de las cajas del medidor de agua, marco y tapa. Según Vergel (2018), se especifica el estado físico de la tapa de la válvula examinada, las alternativas a escoger son: Bueno, Mala, Regular, No Tiene, Desconocido, No Encontrada y Eliminada.

Como tercer componente tenemos el software, permitiendo administrar la información de las fichas y planos. Según Olaya (2017), los datos comprenden todo tipo de información del grupo de usuarios.

Se presenta a los beneficiarios de la EPS SEDAJULIACA S.A. siendo 64 956 usuarios. Según Masaquiza (2021), los usuarios beneficiados son aquellos que se encuentran empadronados.

Tabla 1*Población del total de usuarios en la EPS SEDAJULIACA S.A.*

| Sector | Usuarios 2014 | Usuarios 2015 |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | 3992 | 4111 |
| 2 | 5088 | 5190 |
| 3 | 4765 | 4893 |
| 4 | 3387 | 3424 |
| 7 | 2243 | 2305 |
| 8 | 2018 | 2256 |
| 9 | 2224 | 1992 |
| 16 | 138 | 141 |
| 17 | 1219 | 1317 |
| 18 | 1484 | 1610 |
| 19 | 995 | 2957 |
| 10 | 2924 | 3037 |
| 11 | 2703 | 3048 |
| 12 | 7115 | 7640 |
| 13 | 3638 | 3789 |
| 14 | 2348 | 2756 |
| 15 | 861 | 1003 |
| 21 | 556 | 768 |
| 22 | 208 | 228 |
| 25 | 414 | 463 |
| 26 | 2756 | 3274 |
| 27 | 98 | 114 |
| 29 | 815 | 857 |
| Reales | 51989 | 57173 |
| Factibles, potenciales y clandestinos | 7553 | 7783 |
| Total | 59542 | 64956 |

Las dimensiones que comprende la variable proyecto de actualización del catastro comercial son actividades, recursos y cronograma de actividades.

La primera dimensión de la variable son las actividades donde se debe desarrollar un plan de trabajo. Según Cerpa (2019), son las acciones específicas para hacer los entregables del proyecto.

La segunda dimensión de la variable son los recursos, es el presupuesto (señala las necesidades del personal, materiales, herramientas, etc.), dichos recursos serán financiados con recursos propios de la EPS. Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), organizado el personal necesario y fijado sus funciones, cantidad de formularios, necesidad y medios de divulgación y promoción del censo, equipos de

oficina y capacitación del personal, se realizaron el presupuesto requerido para el desarrollo y correcta ejecución del proyecto.

La tercera dimensión de la variable es el cronograma de actividades, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), dentro de este cronograma se tuvo en cuenta todas las actividades a desempeñar, contemplando los tiempos tentativamente necesarios según la extensión poblacional, cobertura de los servicios prestados, las vías de acceso y los imprevistos que se manifestarían en el transcurso de los trabajos, tiempos, los cuales fueron correctamente trabajado para dar cumplimiento a lo programado.

La segunda variable, siendo esta el flujo del proceso para la cual se cuenta con definiciones de otros autores.

El flujo del proceso, Según De la O (2018), indico como se efectúa y organizan las tareas, como se sincronizan, la recopilación de información y se realiza el seguimiento.

Las dimensiones comprenden la variable flujo del proceso son, selección y capacitación del personal, levantamiento de información, mantenimiento y actualización permanente del catastro.

La primera dimensión de la variable de flujo del proceso es selección y capacitación del personal:

- ✓ Coordinador o responsable del proyecto, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), es el encargado de encaminar y coordinar todas y cada una de las actividades, debe tomar decisiones frente a las dificultades que se presentan, organizar el personal, proporcionar los datos mínimos requeridos para el desarrollo del proyecto.
- ✓ Supervisores, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), se ocupa del personal, con el acompañamiento y seguimiento a sus trabajos en campo, levantamiento de encuestas y procesamiento de información, coordina las rutas de recorrido en los planos de los encuestadores, lleva control diario de las encuestas, da soporte a los encuestadores a ubicar las conexiones y los micro medidores, resuelve inquietudes y verificar a diario las encuestas entregadas por los encuestadores. También, se encarga de garantizar el cumplimiento de las actividades

programadas, gestionar los boletines informativos resultados del censo y la entrega del informe final con sus correspondientes soportes.

- ✓ Encuestadores, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), se ocupa de recopilar la información veraz y acertada de cada uno de los predios y establecimientos comerciales, con letra clara y legible, brindará la información diaria al coordinador y hará las correcciones que se les indicaron.
- ✓ Dibujante o técnico de AutoCAD, para el dibujo de los planos.
- ✓ Digitadores, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), se encarga de digitar la información adquirida en campo por los encuestadores, compara la información con base de datos vigente en la empresa ECADES ESP.
- ✓ Especialista informático, quien realiza el procesamiento de datos, para el área comercial.
- ✓ Difusión a la población, son los medios de comunicación: por radio, televisores, afiches, etc.

La segunda dimensión de la variable es el levantamiento de información:

Se menciona como primera acción el levantamiento de información, por medio de una ficha comprende datos del cliente, del inmueble y conexiones. Según Ramos (2018), tiene como fin integrar los datos existentes, de usuarios actuales y potenciales de forma oportuna y eficiente.

Se menciona como segunda acción el levantamiento de planos catastrales, Según Ramos (2018), el levantamiento topográfico se realiza de forma manual y digital apoyada en herramientas CAD luego plasmado en un papel y forma digital.

- ✓ Planos de manzanas, son los primeros en actualizar estos deben de señalar las conexiones de agua potable y desagüe. Según Romero (2018), es la figura gráfica de uno o más predios, elaborada con las características técnicas establecidas mediante directiva.
- ✓ Planos de sectores, Según Romero (2018), es la zonificación que está dentro de la localidad, que agrupa a un conjunto de manzanas con características semejantes en cuanto al uso servicios públicos, abarca el área urbana, no urbana y áreas de preservación ecológica.

- ✓ Plano general, Según Romero (2018), menciona que el plano catastral conforma el plano básico de referencia para los sistemas integrales de información de usos de suelo en donde los planos establecen la cartografía nacional de gran escala.
- ✓ Plano general de conexiones de agua potable, donde se plasma las conexiones de agua.
- ✓ Planos de rutas, es el recorrido para la distribución de recibos.

La tercera dimensión de la variable de flujo del proceso, Según Ramos (2018), es el conjunto de reglas y tareas destinadas a mantener actualizada la información catastral en respuesta a cambios frecuentes.

- ✓ Inspecciones, Según Vergel (2018), es revisar, inspeccionar, evaluar y dar todos los trabajos hechos por los contratistas.
- ✓ Distribución de recibos, donde los trabajadores podrían detectar cambios de categoría del inmueble y de los servicios.
- ✓ Cortes y reaperturas, donde se podrían detectar manipulación de cortes y/o clandestinos.
- ✓ Toma de lecturas, Según Becerra (2017), indica la cantidad de consumo.
- ✓ Solicitud de usuarios, recepción de solicitudes o reclamos ante los servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Enfoque de investigación

Perteneció al tratamiento cuantitativo bivariado.

Según Condori (2019), afirma que las variables son relevantes para identificar un dato en base a las hipótesis estimadas y dadas en el estudio.

3.1.2 Tipo de investigación

Basada en la teoría, tiene aplicación y practicidad.

Según Gutarra (2016), no solo nos permite potenciar los conocimientos de la investigación sino permite también controlar y detectar soluciones ante los puntos débiles que se pueda estar desarrollando en SEDAPAL

3.1.3 Nivel de investigación

Tiene cierto grado de correlación porque busca la validez de variables dependientes e independientes relacionadas.

Según Santos (2017), El propósito del análisis correlacional entre dos o más variables, caracterizado por la medición inicial de las variables, seguida de pruebas de hipótesis y el análisis estadístico. Los estudios correlativos no pueden establecer directamente la causa, pero pueden proporcionar pistas sobre las posibles causas de los problemas.

3.1.4 Diseño de investigación

Transversal para recolectar datos de manera inmediata. La intención es especificar las variables y examinar rápidamente sus efectos y correlaciones, no experimental, en el que las variables no pueden manipularse, y eso es observar las situaciones tal como ocurre en su contexto natural y luego examinarlos.

Según Castañeda (2019), indica que el estudio es no experimental porque no ha sido modificado la variable independiente.

3.2. Variables y operacionalización

Siendo estos el proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso. Si estas dimensiones se someten a una operacionalización para cuantificarlas, son variables cualitativas.

Según Picon (2019), la variable se clasifica en objetos conscientes o fenómenos se puede medir, estudiar y observar. La operacionalización de las variables es un método de análisis para el desempeño experimental de las variables para ser observado y medido.

Según Becerra (2017) para la operacionalización se debe estar atento a las dimensiones, indicadores, elementos y escalas.

3.2.1 Proyecto de actualización del catastro comercial

Definición conceptual

Según Fernández (2018), la actualización del catastro es el conjunto de registros y técnicas que toma el exacto reconocimiento y ubicación de los usuarios que hayan alcanzado el porcentaje exigidos de activos, factibles, potenciales y clandestinos. Este registro incluye el número de conexiones, por esta razón el catastro comercial incluye una base de datos informativo. (Ver anexo 01)

Definición operacional

La correspondiente medición de las variables se desarrolló usando una técnica llamadas encuesta, utilizando cuestionarios basados en escala ordinal y calificaciones de Likert como instrumento.

3.2.2 Flujo del proceso

Definición conceptual

Según De la O Reyes (2018), el flujo de proceso contiene una idea de una serie de actividades que se pueden realizar y ejecutar bajo ciertas condiciones.

Donde las actividades del proceso deben formar cadenas lógicas que en conjunto definan situaciones. (Ver anexo 02).

Definición operacional

Las medidas de las variables correspondientes se desarrollaron utilizando una técnica de entrevista utilizando cuestionarios como medios basados en escalas ordinales y calificaciones Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Lo formó la EPS SEDAJULIACA S.A., dedicados a brindar servicios de agua potable y alcantarillado de alta calidad para los habitantes de la zona y protección del medio ambiente. (Ver anexo 03).

La población consta de 30 colaboradores en la parte administrativa y 12 colaboradores en la parte obrera de la Gerencia Comercial. Se puede concluir que con el total de colaboradores es una población finita. (Ver anexo 04).

3.3.1.1 Criterios de la selección

3.3.1.1.1 Inclusión

Se considera a la Gerencia Comercial de la EPS SEDAJULIACA S.A.

3.3.1.1.2 Exclusión

No se considerarán parte de la población los usuarios y colaboradores que no formen parte de la Gerencia Comercial de la EPS SEDAJULIACA S.A.

3.3.2 Muestra

Este es censal porque se considera a toda la población.

Según Cahuantico (2019), un estudio censal compone la totalidad de personas del sistema de evaluación del problema de estudio.

3.3.3 Unidad de análisis

Están adscritos a la Empresa Prestadora de Servicios de agua potable y alcantarillado de Juliaca (EPS SEDAJULIACA S.A.)

Según Condori (2019), el brazo de la investigación para desarrollar este estudio es la Empresa Prestadora de Servicios de Agua potable y Alcantarillado de Arequipa (EPS SEDAPAR S.A.)

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se utilizó la encuesta.

Según Becerra (2017), la destreza de preguntar a mucha gente nos permitirá buscar la peculiaridad y conocimientos en la comunidad. Las encuestas son herramientas que se utilizan para recopilar.

3.4.2 Instrumento

Se utilizó para recopilar datos en el cuestionario. (Ver anexo 05).

Según Montes (2019), el cuestionario validado con preguntas formuladas para encuestas diseñadas para ser aplicadas a una muestra poblacional.

Tabla 2

Técnica e instrumento

| Variable | Técnica | Instrumento |
|--|----------|--------------|
| Proyecto de actualización del catastro comercial | Encuesta | Cuestionario |
| Flujo del proceso | Encuesta | Cuestionario |

Tabla 3

Escala de Likert

| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3.4.2.1 Validez

Fue evaluado por el juicio de expertos. (Ver anexo 06).

Según Flores (2018), la validez del cuestionario, es la calidad del instrumento que mide las características que se quiere medir. Con la validación, el objetivo es determinar si el cuestionario realmente mide lo que se ha hecho.

Según Effio (2019), es un proceso que no tiene fin, sino que es firme, ya que no se puede descubrir de manera contundente si una prueba es válida o no, sino que más bien se puede confirmar que la prueba tiene un grado de validez aceptable en ciertos casos y con ciertas poblaciones (Ver anexo 07). Para validar los instrumentos

de la guía de entrevista y el cuestionario se realizó la técnica de validación por expertos, los cuales son profesionales en el campo de la contabilidad, especialistas en tributación y finanzas, y quienes llevan trabajando por años en el ámbito profesional.

Tabla 4

Validación de expertos: Proyecto de actualización del catastro comercial

| Criterios | Exp. 01 | Exp. 02 | Exp. 03 | Total |
|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Claridad | 87% | 87% | 88% | 262% |
| Objetividad | 88% | 88% | 88% | 264% |
| Pertinencia | 88% | 88% | 85% | 261% |
| Actualidad | 88% | 91% | 83% | 262% |
| Organización | 89% | 89% | 85% | 263% |
| Suficiencia | 88% | 88% | 85% | 261% |
| Intencionalidad | 88% | 90% | 85% | 263% |
| Consistencia | 88% | 88% | 85% | 261% |
| Coherencia | 88% | 88% | 85% | 261% |
| Metodología | 88% | 91% | 89% | 268% |
| | 880% | 888% | 858% | |
| | | | TOTAL | 2626% |
| | | | CV | 88% |

La tabla N° 4, puede ver la eficiencia promedio de la herramienta, por lo tanto, el Proyecto de actualización del catastro comercial, obtuvo un coeficiente validador del 88% que considera excelente por estar dentro al 100%.

Tabla 5*Validación de expertos: Flujo del proceso*

| Criterios | Exp. 01 | Exp. 02 | Exp. 03 | Total |
|------------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| Claridad | 85% | 87% | 87% | 259% |
| Objetividad | 88% | 92% | 88% | 268% |
| Pertinencia | 88% | 90% | 85% | 263% |
| Actualidad | 88% | 89% | 83% | 260% |
| Organización | 91% | 91% | 85% | 267% |
| Suficiencia | 88% | 89% | 85% | 262% |
| Intencionalidad | 88% | 91% | 85% | 264% |
| Consistencia | 89% | 89% | 85% | 263% |
| Coherencia | 88% | 88% | 90% | 266% |
| Metodología | 90% | 92% | 89% | 271% |
| | 883% | 898% | 862% | |
| | | | TOTAL | 2643% |
| | | | CV | 88% |

La tabla N° 5, podemos ver que la calificación de expertos evalúa la validez de la herramienta, de ahí la segunda variable, flujo de proceso con un 88%, tal cual califica dentro del rango lo que significó que es fiable.

3.4.2.2 Confiabilidad

Para la confiabilidad emplearemos el programa SPSS, medido mediante alfa de Cronbach.

Según Flores (2018), es una herramienta donde reporta resultados consistentes y coherentes.

Tabla 6*Estadística de fiabilidad general*

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|-------------------------|------------------------|
| 0.934 | 36 |

La tabla N° 6, cuando se utiliza el alfa de cronbach, el valor es de 0.934 datos comparados con una tabla de niveles alfa de cronbach (ver anexo 08), indicando confiabilidad excelente para aplicar la encuesta.

Tabla 7

Variable: Proyecto de actualización del catastro comercial

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|-------------------------|------------------------|
| 0.852 | 8 |

La tabla N° 7, vemos como resultado 0.852 para la primera variable, comparados con una tabla de niveles alfa de cronbach (ver anexo 08) indica un nivel bueno de confiabilidad que permite aplicar la encuesta.

Tabla 8

Variable: Flujo del proceso

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|-------------------------|------------------------|
| .912 | 28 |

La tabla N° 8, que indica la segunda variable como resultado 0.912, comparados con una tabla de niveles alfa de Cronbach (ver anexo 08), indicando confiabilidad excelente.

3.5. Procedimiento

A partir del análisis de la problemática existente en la EPS SEDA JULIACA S.A.C, este estudio elaboró una matriz operativa que desagrega las variables y dimensiones. Posteriormente, se prepara el cuestionario y se organizan y agregan los datos de la encuesta por indicadores, dimensiones y variables. Por último, los resultados se reflejan en tablas y gráficas estableciendo discusión y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Por 2 tipos de estadística.

3.6.1 Estadística descriptiva

Se procesó los datos en SPSS.

Según Portillo (2019), con los datos recolectados en los instrumentos se realizó una matriz de puntuación en Excel, en el que se hizo tablas y figuras estadísticas

3.6.2 Estadística Inferencial

Según Romaní (2019), para procesar y obtener estadísticas descriptivas y verificar las hipótesis se utilizó un software estadístico (SPSS V23).

3.7. Aspectos éticos

La pesquisa se realizará acorde a la dirección establecida por la preceptiva del campus Ate de la Universidad. Asimismo, se respeta las leyes de derechos de autor y se lleva a cabo estrictamente de acuerdo con los estándares de la APA. Al utilizar los cuestionarios, toda la información recibida será enigmático y reservado, y todo se hará con el pleno consentimiento de la empresa para reflejar el nivel de ética profesional.

Según Espinoza (2017), la investigación se apoyó bajo los siguientes valores:

- ✓ Veracidad: La información que se alcanzó, se tomó de fuentes confiables y las encuestas que se expusieron son completamente veraces.
- ✓ Imparcialidad: Los resultados no se obligaron para nuestra conveniencia.
- ✓ Consentimiento informado: Se le comunico al entrevistado el motivo o fin de la encuesta.

Confidencialidad: No se revela la identidad de los entrevistados, salvo su consentimiento.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

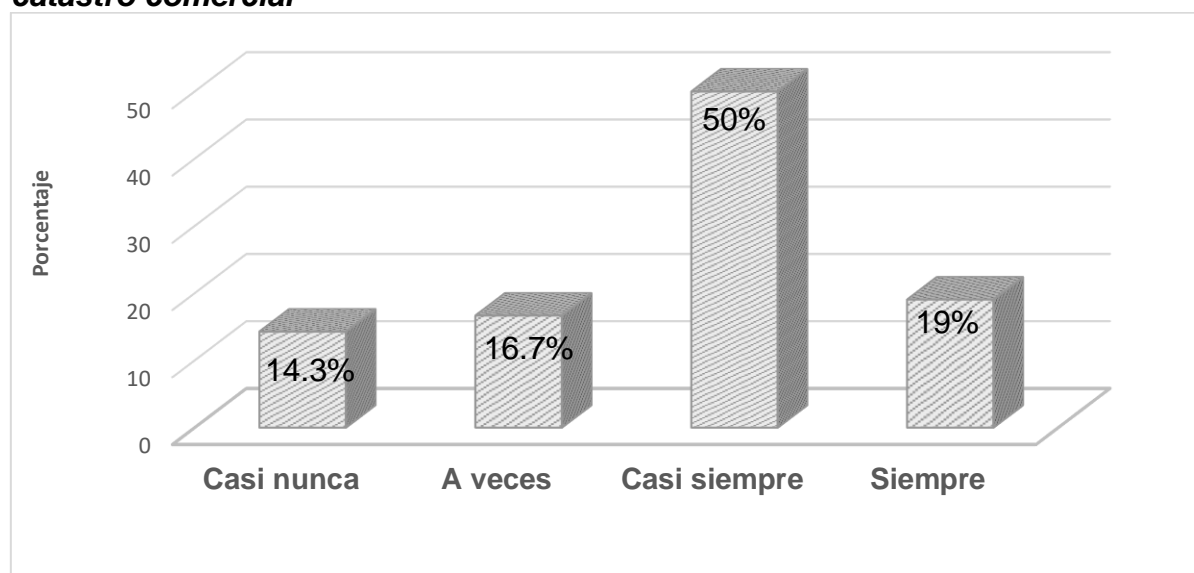
Estadística descriptiva de la primera variable

Tabla 9

Resultado descriptivo de la variable: Proyecto de actualización del catastro comercial

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 6 | 14.3 | 14.3 | 14.3 |
| | A veces | 7 | 16.7 | 16.7 | 31.0 |
| | Casi siempre | 21 | 50.0 | 50.0 | 81.0 |
| | Siempre | 8 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Figura 1. Representación gráfica de la variable: Proyecto de actualización del catastro comercial



En la Tabla 9 y la Figura 1, señalando a sus 42 colaboradores entrevistados, el 50% replicó “casi siempre”, el 19% replicó “siempre”, el 16.7% respondió “a veces” y el 14.3% replicó “casi nunca”. Los componentes evidencian que la implementación del Proyecto de actualización del catastro comercial es muy importante, para mejorar la gestión del área comercial de la EPS SEDAJULIACA S.A.

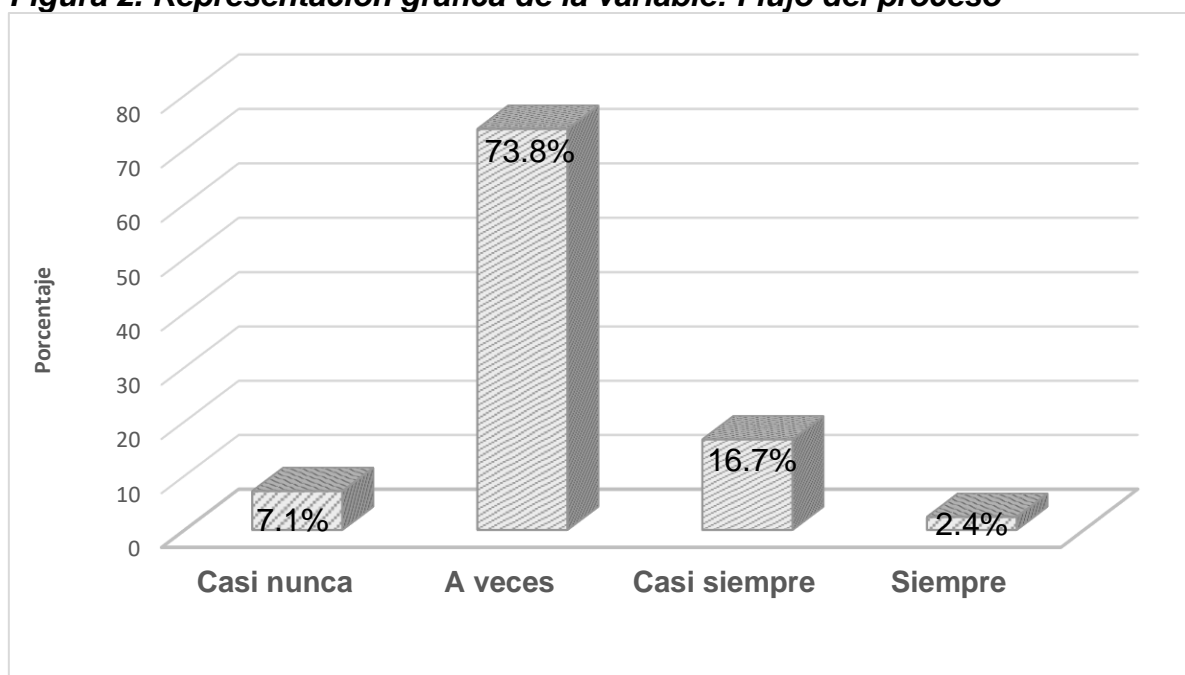
Estadística descriptiva de la segunda variable

Tabla 10

Resultado descriptivo de la variable: Flujo del proceso

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 3 | 7.1 | 7.1 | 7.1 |
| | A veces | 31 | 73.8 | 73.8 | 81.0 |
| | Casi siempre | 7 | 16.7 | 16.7 | 97.6 |
| | Siempre | 1 | 2.4 | 2.4 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

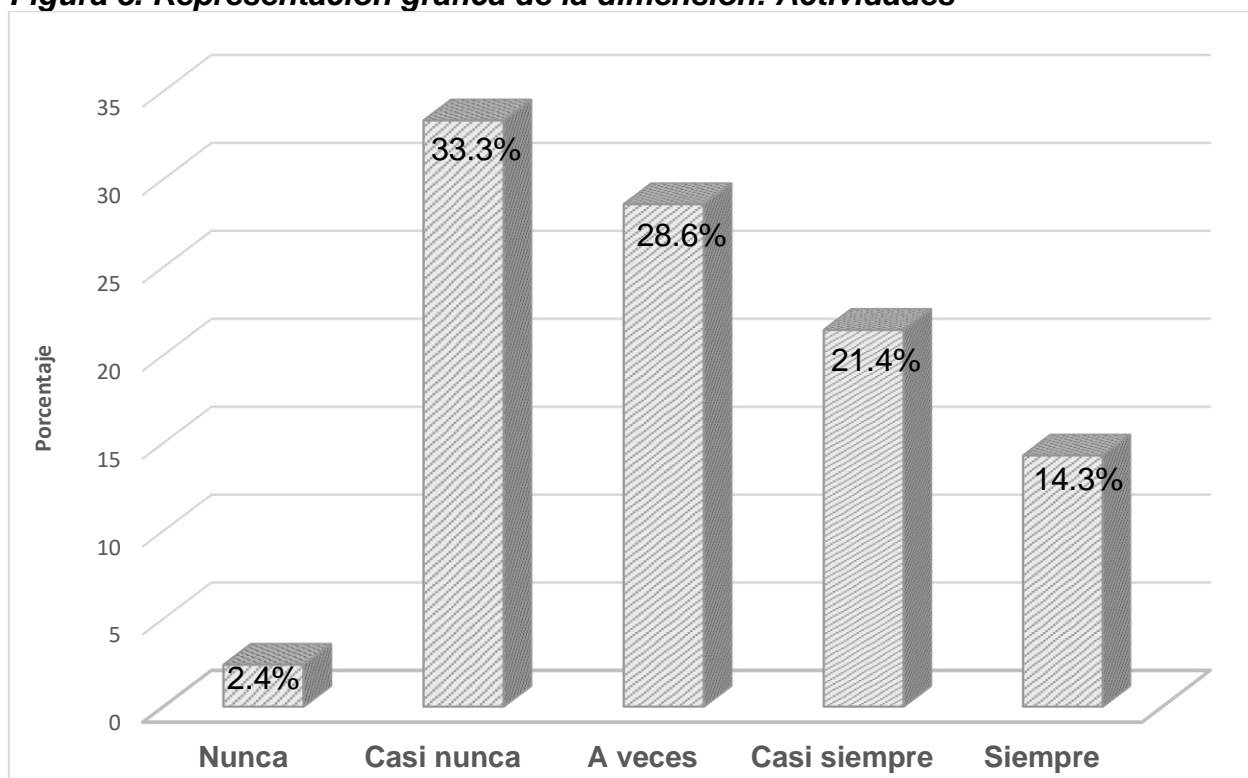
Figura 2. Representación gráfica de la variable: Flujo del proceso



En la Tabla 10 y la Figura 2, señalando a sus 42 colaboradores entrevistados, el 73.8% replicó "a veces", el 16.7% replicó "casi siempre", el 7.1% replicó "casi nunca" y el 2.4% respondió "siempre". Los resultados evidencian lo importante que es el Flujo del proceso donde se crea una serie de acciones continuas para lograr los beneficios comerciales esperados de la EPS SEDAJULIACA S.A.

Tabla 11*Resultado descriptivo de la dimensión: Actividades*

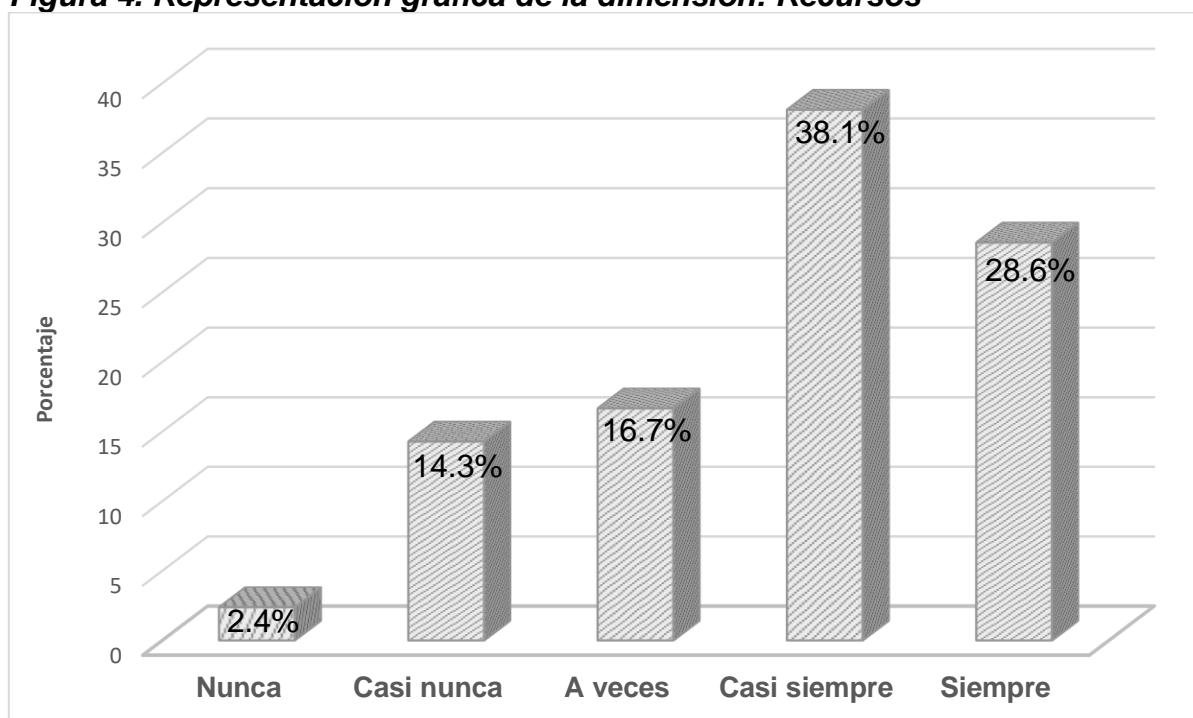
| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 2.4 | 2.4 | 2.4 |
| | Casi nunca | 14 | 33.3 | 33.3 | 35.7 |
| | A veces | 12 | 28.6 | 28.6 | 64.3 |
| | Casi siempre | 9 | 21.4 | 21.4 | 85.7 |
| | Siempre | 6 | 14.3 | 14.3 | 100.0 |
| | Total | | 42 | 100.0 | 100.0 |

Figura 3. Representación gráfica de la dimensión: Actividades

En la Tabla 11 y la Figura 3, señalando a sus 42 colaboradores entrevistados, el 33.3% respondió “casi nunca”, el 28.6% respondió “a veces”, el 21.4% replicó “casi siempre”, el 14.3% replicó “siempre” y el 2.4% replicó “nunca”. Los resultados evidencian que las actividades son importantes por ende las organizaciones necesitan desarrollar un plan de trabajo donde se evalúen las actividades.

Tabla 12*Resultado descriptivo de la dimensión: Recursos*

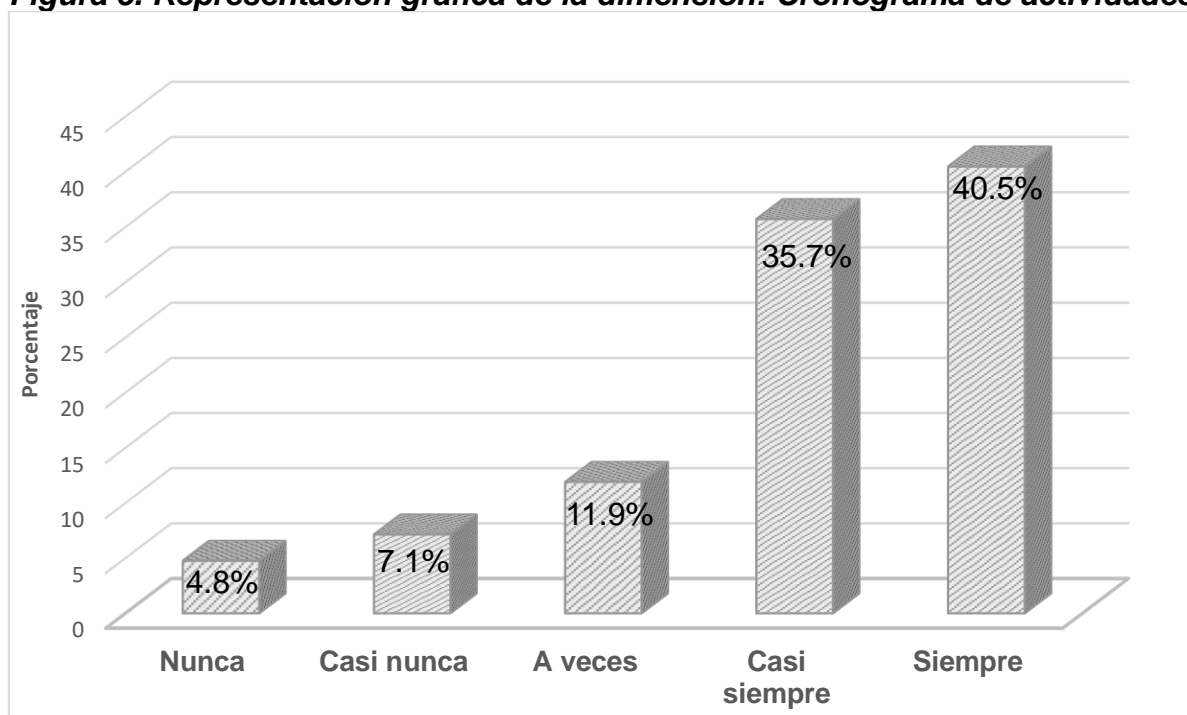
| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 2.4 | 2.4 | 2.4 |
| | Casi nunca | 6 | 14.3 | 14.3 | 16.7 |
| | A veces | 7 | 16.7 | 16.7 | 33.3 |
| | Casi siempre | 16 | 38.1 | 38.1 | 71.4 |
| | Siempre | 12 | 28.6 | 28.6 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Figura 4. Representación gráfica de la dimensión: Recursos

En la Tabla 12 y la Figura 4, señalando a sus 42 colaboradores entrevistados, el 38.1% replicó “casi siempre”, el 28.6% replicó “siempre”, el 16.7% respondió “a veces”, el 14.3% replicó “casi nunca” y el 2.4% respondió “nunca”. Los resultados evidencian que los recursos son importantes para la organización, sin embargo, al realizar la correlación nos indica que no se cuenta con los recursos para el desempeño de una actualización del catastro ni tampoco para el presupuesto del personal, de los materiales y las herramientas.

Tabla 13*Resultado descriptivo de la dimensión: Cronograma de actividades*

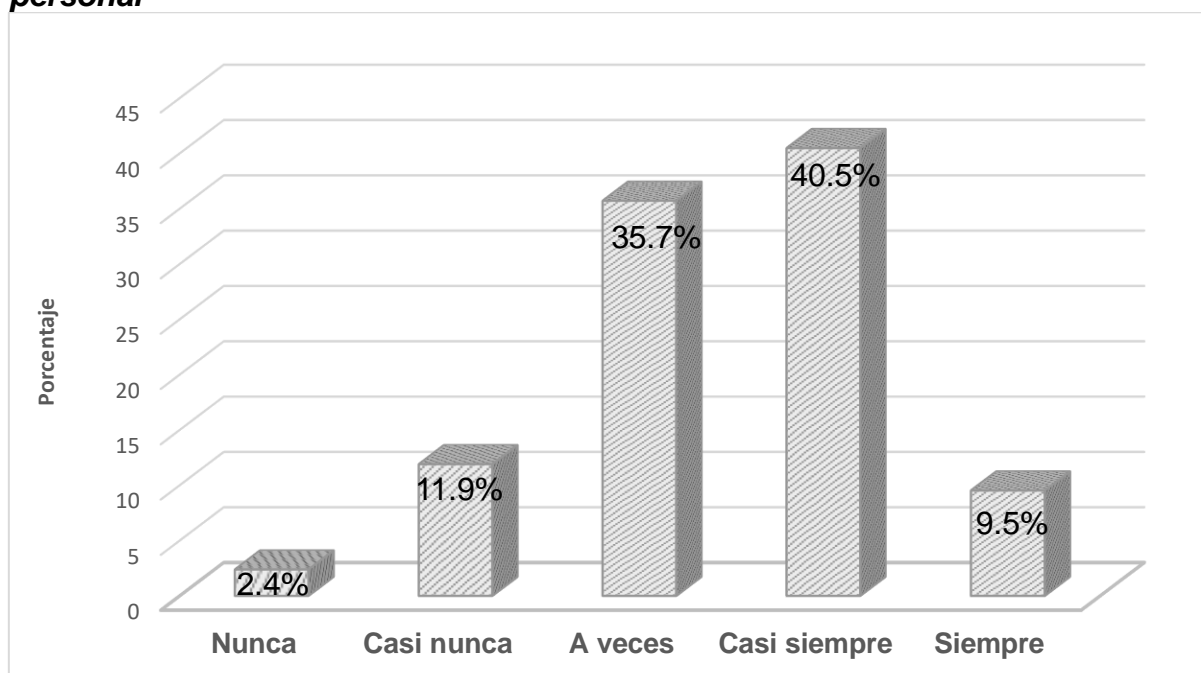
| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 4.8 | 4.8 | 4.8 |
| | Casi nunca | 3 | 7.1 | 7.1 | 11.9 |
| | A veces | 5 | 11.9 | 11.9 | 23.8 |
| | Casi siempre | 15 | 35.7 | 35.7 | 59.5 |
| | Siempre | 17 | 40.5 | 40.5 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Figura 5. Representación gráfica de la dimensión: Cronograma de actividades

En la Tabla 13 y la Figura 5, señalando a sus 42 colaboradores encuestados, el 40.5% respondió “siempre”, el 35.7% replicó “casi siempre”, el 11.9% replicó “a veces”, el 7.1% replicó “casi nunca” y el 4.8% replicó “nunca”. Deduciendo que evidencian que el cronograma de actividades es importante por lo que permite conseguir los objetivos, el tiempo de ejecución catastral depende del volumen y la actividad y las posibilidades financieras, teniendo en cuenta los problemas que surgen en la EPS.

Tabla 14*Resultado descriptivo de la dimensión: Selección y capacitación del personal*

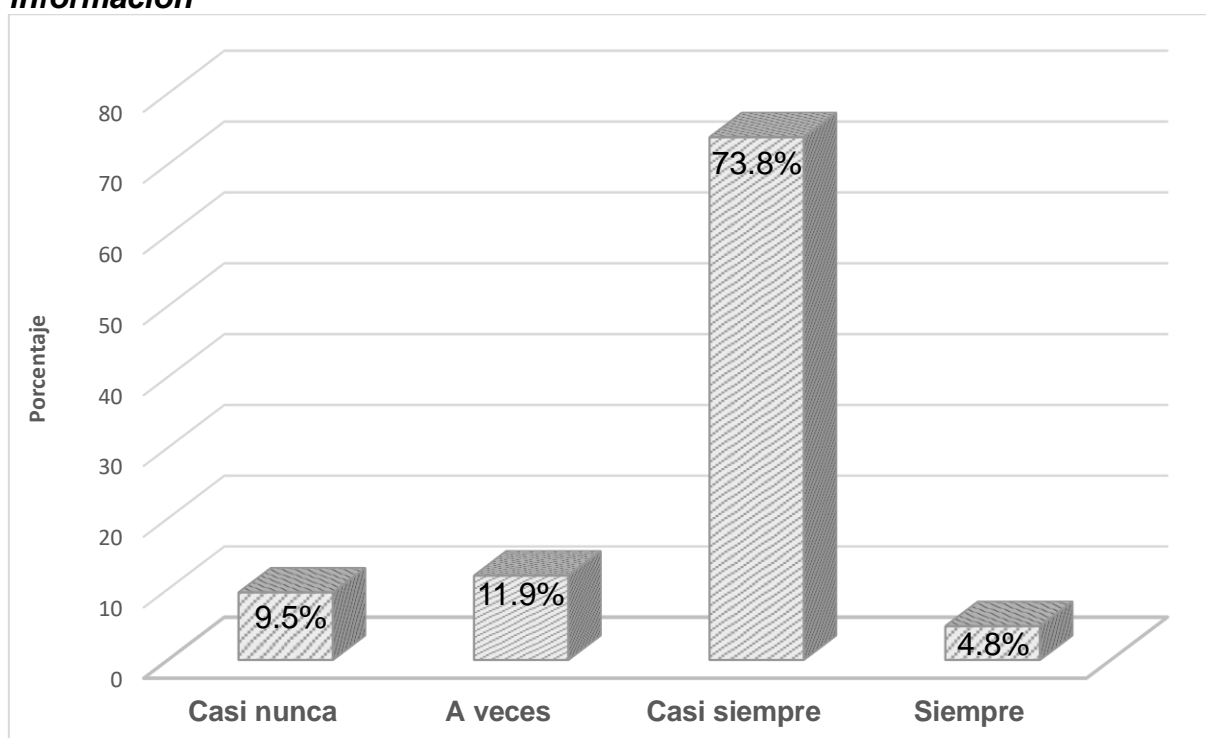
| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 2.4 | 2.4 | 2.4 |
| | Casi nunca | 5 | 11.9 | 11.9 | 14.3 |
| | A veces | 15 | 35.7 | 35.7 | 50.0 |
| | Casi siempre | 17 | 40.5 | 40.5 | 90.5 |
| | Siempre | 4 | 9.5 | 9.5 | 100.0 |
| | Total | | 42 | 100.0 | 100.0 |

Figura 6. Representación gráfica de la dimensión: Selección y capacitación del personal

En la Tabla 14 y la Figura 6, señalando a sus 42 colaboradores encuestados, el 40.5% replicó “casi siempre”, el 35.7% replicó “a veces”, el 11.9% replicó “casi nunca”, el 9.5% replicó “siempre” y el 2.4% respondió “nunca”. Los resultados evidencian que la selección y capacitación del personal es importante para la organización, sin embargo, al realizar la correlación nos indica que regularmente pasan por un proceso de selección de puestos.

Tabla 15*Resultado descriptivo de la dimensión: Levantamiento de información*

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 4 | 9.5 | 9.5 | 9.5 |
| | A veces | 5 | 11.9 | 11.9 | 21.4 |
| | Casi siempre | 31 | 73.8 | 73.8 | 95.2 |
| | Siempre | 2 | 4.8 | 4.8 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Figura 7. Representación gráfica de la dimensión: Levantamiento de información

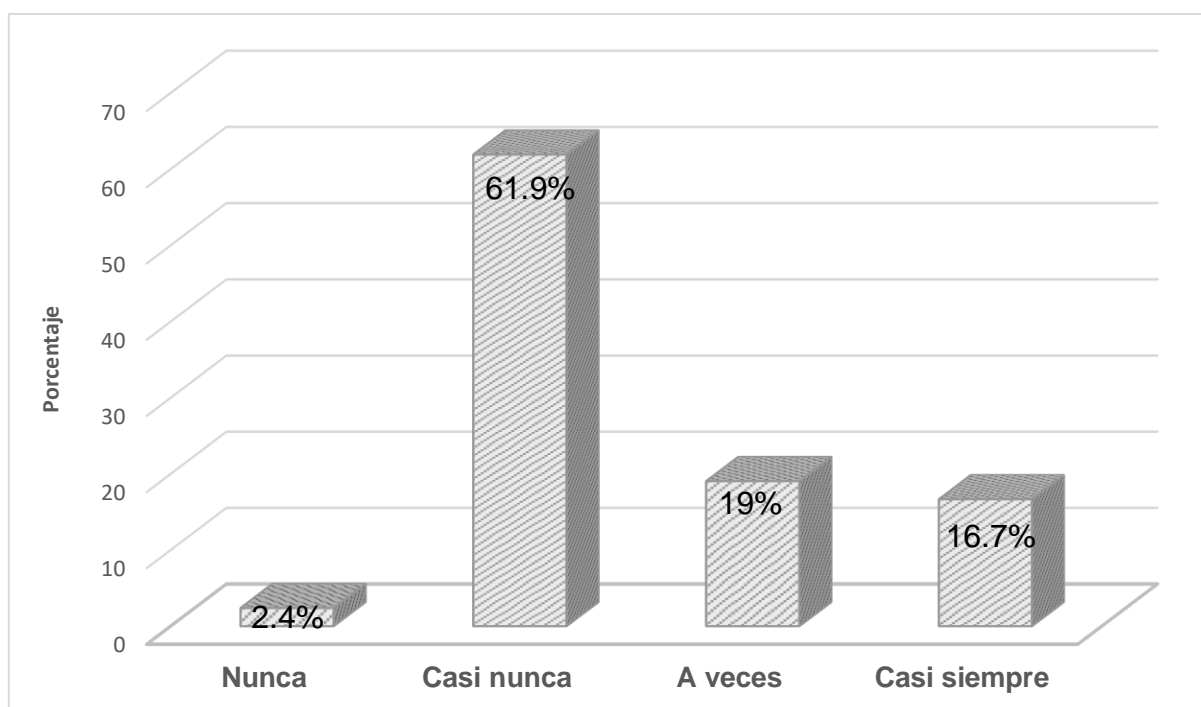
En la Tabla 15 y la Figura 7, señalando a sus 42 colaboradores encuestados, el 73.8% respondió “casi siempre”, el 11.9% replicó “a veces”, el 9.5% replicó “casi nunca” y el 4.8% respondió “siempre”. Deduce y evidencian que el levantamiento de información es importante para la organización. Respecto a la información en campo (en situación del usuario, de las conexiones, cajas de agua y alcantarillado, categorías del uso del predio y datos complementarios). Así como también el levantamiento de información de planos catastrales a mano alzada (indicando ubicación de cajas de agua y alcantarillado y la actualización de lotes por cada manzana).

Tabla 16

Resultado descriptivo de la dimensión: Mantenimiento y actualización permanente del catastro

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 2.4 | 2.4 | 2.4 |
| | Casi nunca | 26 | 61.9 | 61.9 | 64.3 |
| | A veces | 8 | 19.0 | 19.0 | 83.3 |
| | Casi siempre | 7 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| | Total | 42 | 100.0 | 100.0 | |

Figura 8. Representación gráfica de la dimensión: Mantenimiento y actualización permanente del catastro



En la Tabla 16 y la Figura 8, señalando a sus 42 colaboradores encuestados, el 61.9% replicó “casi nunca”, el 19% replicó “a veces”, el 16.7% replicó “casi siempre” y el 2.4% replicó “nunca”. Se deduce y evidencian que mantener y actualizar constantemente los registros es importante para las organizaciones, Sin embargo, deben de estar atentos a las inspecciones, las distribuciones de recibos, cortes y reaperturas, toma de lecturas que son procesos que siguen ayudando a mantener dinámico y actualizado el proyecto.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad

Teniendo un conjunto de datos debemos corroborar si es una distribución normal o no. Obtenido los resultados, con precisión determinaremos qué tipo de estadísticas se utilizarán a fin de probar la probabilidad.

Hipótesis

- H_0 : Distribución de la muestra es normal.
- H_1 : Distribución de la muestra no es normal.

Criterio de decisión:

- V. de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- V. de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 17

Prueba de normalidad de proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL | 0.300 | 42 | 0.000 | 0.842 | 42 | 0.000 |
| FLUJO DEL PROCESO | 0.409 | 42 | 0.000 | 0.696 | 42 | 0.000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por ello, en la Tabla 17, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a donde los resultados revelan que la significancia ($0,000 < 0.05$), nos orienta que los datos de la variable no se distribuyeron y la demostración no paramétrica Rho de Spearman apropiado.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Se probó el grado de correlación entre las hipótesis, esta tabla ayudo a comprender la calidad de cada resultado al procesar la información en el software SPSS V25 o IBM, como también se da a conocer un listado que fija los coeficientes de correlación de Spearman entre las variables (ver anexo 09).

Demostración universal del proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso:

- H_0 : No existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.
- H_1 : Existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- V. de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 18

Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y flujo del proceso

| | | | PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL | FLUJO DEL PROCESO |
|--------------------|--|--|---|---------------------------|
| Rho de Spearman | Proyecto de actualización del catastro comercial | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1.000 42 | ,564** 0.000 42 |
| | Flujo del proceso | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,564** 0.000 42 | 1.000 42 |

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

Por ello, en la Tabla 18, vemos que el p valor es de 0.000, dando menor al valor permitido ($p < 0.05$) para aprobar la existencia de correlación, por ello, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, indicando que si existe una relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y el flujo del proceso en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

También podemos interpretar que Rho de Spearman fue 0.564, en virtud de que identificó el vínculo entre proyecto de actualización del catastro comercial y el flujo del proceso, indicando una concordancia positiva considerable.

Prueba de hipótesis específico del proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades

- H_0 : No existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.
- H_1 : Existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- V. de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 19

Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades

| | | | Proyecto de actualización del catastro comercial | Actividades |
|-----------------|--|----------------------------|--|-------------|
| Rho de Spearman | Proyecto de actualización del catastro comercial | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,530** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Actividades | Coeficiente de correlación | ,530** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 42 | 42 |

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

Por ello, en la Tabla 19, vemos que el p valor es de 0.000, que es inferior al valor ($p < 0.05$) para aprobar la existencia de la correlación, por ello, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa comprobando que, si existe relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades en la EPS SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

También podemos interpretar que Rho de Spearman es de 0.530, que identifica relaciones entre proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades, indicando una concordancia positiva considerable.

Prueba de hipótesis específico del proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos

- H_0 : No existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.
- H_1 : Existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- V. de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 20

Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos

| | | | Proyecto de actualización del catastro comercial | Recursos |
|-----------------|--|----------------------------|--|----------|
| Rho de Spearman | Proyecto de actualización del catastro comercial | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.290 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.062 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Recursos | Coeficiente de correlación | 0.290 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.062 | |
| | | N | 42 | 42 |

Por ello, en la Tabla 20, vemos que el p valor es de 0.062, siendo mayor al valor permitido ($p < 0.05$) confirma la existencia de la correlación, por lo tanto, aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa comprobando que, no existe relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

Podemos interpretar que Rho de Spearman es de 0.290, en virtud de que se identificó el vínculo entre proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos, es segura indicando una concordancia positiva media.

Prueba de hipótesis específico del proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades

- H_0 : No existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.
- H_1 : Existe relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

Criterio de decisión:

- V. de significancia ≥ 0.05 aceptamos H_0
- V. de significancia < 0.05 rechazamos H_0

Tabla 21

Prueba de hipótesis general del proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades

| | | | Proyecto de actualización del catastro comercial | Cronograma de actividades |
|-----------------|--|-----------------------------|--|---------------------------|
| Rho de Spearman | Proyecto de actualización del catastro comercial | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,331* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.033 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Cronograma de actividades | Coefficiente de correlación | ,331* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.033 | |
| | | N | 42 | 42 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Por ello, en la Tabla 21, vemos que el p valor es 0.033, que es inferior al valor permitido ($p < 0.05$) para afirmar la existencia de la correlación, por ello, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, comprobando que si existe una relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades en la EPS SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.

También podemos interpretar que Rho de Spearman es de 0.331, se determina la relación entre proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades, lo que expresa una correlación positiva media.

V. DISCUSIÓN

Como objetivo general se describe la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el flujo del proceso para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Como resultado la tabla 18 muestra un grado positivo considerable de correlación con un valor Rho de Spearman de 0.564, de manera que el proyecto de actualización del catastro tiene relación con el flujo del proceso en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A.; que al comparar los datos con estudios de Flores (2021), en su estudio rotulado *Gestión municipal y catastro urbano en la Municipalidad Distrital de los Olivos*, los resultados fueron estadísticamente significativos, alfa ($r_s=0.753$, $p<0.05$) y relativo, entre gestión municipal y catastro urbano en el Distrito Los Olivos. A través de estos resultados se puede destacar que el proyecto de actualización del catastro se relaciona con el flujo del proceso, según la tabla 10, se ha comprobado que la implementación del Proyecto de actualización del catastro comercial es muy importante, para mejorar la gestión del área comercial de la EPS SEDAJULIACA S.A. Además, Gómez (2017), afirma que el proyecto precisa de un conjunto de actividades utilizadas para actualizar la información catastral en las que se verifican y eliminan los factores físicos y legales o las condiciones del mercado.

El primer objetivo específico, es determinar la concordancia del proyecto de actualización del catastro comercial con las actividades para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Como resultado la tabla 19, muestra un grado positivo considerable de correlación. Con un valor Rho de Spearman es de 0.530, dentro del proyecto de actualización del catastro comercial que tiene relación con las actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.; en comparación con el estudio de Hernández (2017), mostrò en su estudio titulado *Plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el gobierno Municipal del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, 2017-2020*, cuanto un 98% está de acuerdo con las contribuciones prediales para la ejecución del plan de aumento. Estos resultados confirman coincidentemente que la actualización del catastro, que se muestran descriptivamente según la tabla 11, y las actividades son importantes para la organización y se necesita un plan de trabajo para poder evaluar las actividades. Además, Cerpa (2019), afirma que las actividades son

un proceso basado en encontrar acciones específicas que se deben tomar para viabilizar el proyecto.

El segundo objetivo específico, es determinar la concordancia entre el proyecto de actualización del catastro comercial con los recursos para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Los resultados de la tabla 20, muestra un grado positivo media de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.290, entre el proyecto de actualización del catastro comercial que tiene relación con los recursos en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.; frente a los estudios de Ortega (2021), en su estudio titulado *Actualización de la red de cobertura de servicios básicos del sector rural del Cantón Ibarra y propuesta de reestructuración de la unidad de Catastro rural*. En los resultados de los funcionarios, el 79% considero que la empresa no cuenta con documentación que explique el proceso de actualización de catastro rural, mientras que el 21% respondió que todo técnico debe conocer sus funciones y las responsabilidades de la empresa. Con estos resultados se confirma la relación favorablemente el proyecto de actualización del catastro comercial con los recursos, descriptivamente se demuestra según la Tabla 12, los recursos son importante para la organización, sin embargo, al realizar la correlación nos indica que no se cuenta con los recursos para el desempeño de una actualización del catastro ni tampoco para el presupuesto del personal, de los materiales y las herramientas. Además, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), organizado el personal necesario y fijado sus funciones, cantidad de formularios, necesidad y medios de divulgación y promoción del censo, equipos de oficina y capacitación del personal, se realizaron el presupuesto requerido para el desarrollo y correcta ejecución del proyecto.

Para el tercer objetivo específico, es determinar relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el cronograma de actividades para la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Como resultado la tabla 21, muestra un grado positivo media de correlación para Rho de Spearman con un valor de 0.033, entre el proyecto de actualización del catastro comercial que tiene relación con el cronograma de actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021.; comparado con el estudio de Guamán (2017), en su estudio titulada *Diseño organizacional de procesos para el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del*

Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo, 2017. Los resultados de las entrevistas se realizaron con 10 jefes y gerentes de diferentes divisiones, el 60% de los servidores municipales creían que se debería implementar el diseño organizacional como una herramienta para garantizar la eficacia y eficiencia del trabajo, el 38% respondió que puede ayudar a mejorar el nivel de trabajo tan solo el 2% no se pronunciaba sobre este tema y tampoco establece claramente el proceso que lo hace responsable. Estos resultados confirman coincidentemente en que se relaciona favorablemente el proyecto de actualización del catastro comercial con el cronograma de actividades, descriptivamente se demuestra según la Tabla 13, que el cronograma de actividades es importante porque posibilita el logro de los objetivos, el tiempo de aplicar de acuerdo a la escala y capacidades operativas y financieras, tomando en cuenta la incertidumbre en la entidad. Además, Según Carvajal, Vivas y Suarez (2018), dentro de este cronograma se tuvo en cuenta todas las actividades a desempeñar, contemplando los tiempos tentativamente necesarios según la extensión poblacional, cobertura de los servicios prestados, las vías de acceso y los imprevistos que se manifestarían en el transcurso de los trabajos, tiempos, los cuales fueron correctamente trabajado para dar cumplimiento a lo programado.

VI. CONCLUSIONES

Con base en las metas planteadas y los logros alcanzados durante el trabajo, se concluye lo siguiente.

El primero. Esto puede determinar la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el flujo del proceso para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. A nivel sig., el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.564 a través de las variables de análisis. Se deduce que se han explorado, las actividades, los recursos y el cronograma de actividades, que conducen a la implementación del flujo de proceso de la EPS estudiado.

El segundo. Esto puede determinar la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con las actividades para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. A nivel sig., el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.530 a través de las variables de análisis. Se deduce que las actividades son importantes para la institución, por lo tanto, admite realizar actualizaciones catastrales.

El tercero. Se identificó la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con los recursos para su implementación en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.290 en el nivel de sig. 0.062 de las variables de búsqueda. Se concluye que los recursos son importantes para la organización, siendo una de las dimensiones del proyecto de actualización del catastro comercial, sin embargo, indica que no se están dando los recursos para el desempeño de la actualización del catastro.

El cuarto. Se identificó la relación entre el proyecto de actualización del catastro comercial con el cronograma de actividades para la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.331 en el nivel de sig. 0.033 de las variables de búsqueda. Concluyendo que el cronograma de actividades es importante para la organización, por lo que es un aspecto de la actualización del proyecto de catastro comercial, por lo que nos, permite

realizar el desempeño de la actualización del catastro realizando todas las actividades secuenciales y con éxito.

VII. RECOMENDACIONES

Se tomaron en cuenta algunas recomendaciones para los estudios realizados.

Primero: Se puede argumentar que existe una afinidad positiva considerable entre el proyecto de actualización del catastro comercial y el flujo del proceso en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Esta relación debe mantenerse para mejorar el desempeño y el mejor desarrollo de la organización. Gestión comercial de la EPS.

Segundo: Es posible determinar una correlación positiva promedio entre proyecto de actualización del catastro comercial y las actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Se sugiere mantener relación y desarrollar un plan de trabajo para poder evaluar las actividades.

Tercero: Es posible determinar una correlación positiva media entre proyecto de actualización del catastro comercial y los recursos en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Se sugiere priorizar los recursos de la organización para el presupuesto del personal, de los materiales y las herramientas con el fin de desempeñar una actualización del catastro.

Cuarto: Se puede argumentar una correlación positiva media entre proyecto de actualización del catastro comercial y el cronograma de actividades en la EPS de Saneamiento SEDAJULIACA S.A., Puno 2021. Se recomienda aplicar el cronograma de actividades por lo que permite conseguir los objetivos, el tiempo de ejecución catastral según tamaño económico y operativo, para así mantener la actualización catastral que genere una buena satisfacción a los usuarios.

REFERENCIAS

- Alfaro, T. F. (2020). *Gestión del catastro urbano y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Ventanilla - 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46575>
- Alfaro, T. F. (16 de Enero de 2020). *Gestión del catastro urbano y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Ventanilla – 2019*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46575>
- Álvarez, B. M. (2020). *Metodología de valoración aplicada al catastro predial urbano de la parroquia Celica del Anton Celica*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4053>
- Alvarez, B. M. (2020). *METODOLOGÍA DE VALORACIÓN APLICADA AL CATASTRO PREDIAL URBANO DE LA PARROQUIA CELICA DEL CANTÓN CELICA*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4053>
- Amórtegui, P. Y. (23 de Febrero de 2020). *Caracterización de la realidad predial de la vereda de Maza (en el Municipio de Choachí Cundinamarca-Colombia) en cuanto a la Formalización de la Propiedad Rural y la Articulación de la Información Catastro-Registro*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/155258>
- Arenas, A. M. (10 de Mayo de 2019). *Aplicación Móvil de Actualización Catastral con Web Service para la Gestión del Recurso Hídrico en la Ciudad de Tacna, 2017*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1074>
- Ayala Minaya, S. W., & García Pineda, M. F. (2019). *Análisis de cobertura y continuidad de la red de agua potable en el sector de Jaaapshan,*. Obtenido de file:///C:/Users/FELIPE/Downloads/Ayala_MSJW-Garcia_PMF.pdf
- Becerra, D. G. (18 de Noviembre de 2017). *Deficiencias del Catastro Comercial que afecta la Gestión de Facturación de Sedapal en el Distrito de Comas - 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14243>
- Cahuantico Ostos, S. E. (2019). *Análisis de vulnerabilidad y riesgo en infraestructura hidráulicas de saneamiento en la localidad de Mancora-Piura*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30443>
- Capto Chuchòn, R. E. (Julio de 2017). *Sistema web para la gestión de incidencias en la Empresa Sedapal*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1450>
- Carvajal Reyes, L., Vivas Mejía, V., & Suarez Castellanos, G. (abril de 2018). *Actualización del catastro de usuarios para la empresa de servicios públicos del Centro Poblado La Esmeralda del Municipio de Arauquita "ECADES E.S.P.", departamento de Arauca*. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1225>
- Castañeda, D. P. (20 de Marzo de 2019). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CATASTRO ÚNICO Y LA EFECTIVIDAD EN LA INSCRIPCIÓN REGISTRAL EN EL PERÚ*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4481>

- Cerpa, D. F. (2019). *Diseño de un plan de gestión bajo el enfoque PMI para el proyecto piloto mejora de la cartografía de la localidad de Camaná-SEDAPAR S.A.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12441>
- Cruz, Z. C. (Mayo de 2017). *Análisis de la Gestión Comercial de los servicios de agua.* Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/123456789/1090>
- De la O, R. J. (2018). *Modelamiento de procesos de flujo de trabajo del departamento de catastro para la automatización y gestión de procesos del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo.* Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30437/1/Tesis_Juan%20De%20la%20o.pdf
- Donoso Moràn, J. N. (9 de Agosto de 2018). *Diseño de un sistema de gestión de citas web para el departamento de avalúos y catastro del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pedro Carbo en el año 2018.* Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1691>
- Effio, S. M. (25 de Mayo de 2019). *Estrategias tributarias para mejorar el nivel de ingresos en la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten - 2018.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38762>
- Espinoza, E. A. (2017). *Requerimientos Arquitectónicos para el Planteamiento de un Centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación con formación técnica para adolescentes infractores, Trujillo.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11709>
- Fernández, V. M. (2018). *Sistema De Información Geográfica De Catastro Comercial Y Su Influencia En La Gestión Catastral Del Cliente De La Empresa EPS..Sedacaj S.A. En La Ciudad De Cajamarca.* Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2147>
- Fernandez, V. M. (23 de Junio de 2018). *SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA DECATASTRO COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN CATASTRAL DEL CLIENTE DE LA EMPRESA EPS SEDACAJ S.A. EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA.* Obtenido de <https://1library.co/document/yngk1z-informacion-geografica-catastro-comercial-influencia-gestion-catastral-cajamarca.html>
- Flores, S. M. (21 de Agosto de 2018). *GESTION MUNICIPAL Y CATASTRO URBANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS - LIMA 2018.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21457>
- Flores, S. M. (21 de Agosto de 2021). *Gestion Municipal y Catastro Urbano en la Municipalidad Distrital de los Olivos - Lima 2018.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21457>
- Gómez Parra, S. y. (2017). *Actualización de la cartografía catastral de la ciudad de Bogotá mediante datos lidar.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/11349/5757>
- Gomez, B. J. (Diciembre de 2017). *CONSERVACIÓN DINÁMICA CATASTRAL PARA LOS PREDIOS CON LICENCIA DE CONSTRUCCION DESDE 2010 EN EL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRA.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/11349/13088>
- Hernández Zavala, J. E. (2017). *Plan de mejoramiento para la recaudación de los impuestos prediales urbanos en el gobierno Municipal del Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, 2017-2020.* Obtenido de <http://dspace.espe.edu.ec/handle/123456789/12546>

- Hidalgo, G. M. (21 de Diciembre de 2018). *Evaluación del catastro y su relación con la recaudación de impuestos municipales de la municipalidad provincial de San Martín, 2012-2016*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11458/3380>
- Huerta Mendoza, D. R. (2018). *Gestión logística para la importación de maquinarias industriales textiles de las empresas de La Victoria - Lima, 2016*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54327/Huerta_MDR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Masaquiza, M. F. (Enero de 2021). *Actualización del catastro de agua potable de la red de Chiquihurco en los sectores Puertas del Dorado y la Paz del Cantón San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua*. Obtenido de <file:///C:/Users/FELIPE/Downloads/Tesis%20I.%20C.%201445%20-%20Masaquiza%20Masaquiza%20Fredy%20Guillermo.pdf>
- Masaquiza, M. F., & Moya Medina, D. G. (Febrero de 2021). *Actualización del catastro de agua potable de la red de Chiquihurco en los sectores Puertas del Dorado y La Paz del cantón San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32169>
- Mondragón Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Dialnet*, 98-104.
- Montilla, Reyes, C., & Sierra, Parada, Y. (2019). *Creación, ajuste y estandarización de una aplicación de visualización cartográfica enfocado a procesos de contribución de valorización. caso de estudio: contribución de valorización - Popayán (Cauca)*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11349/22969>
- Olaya, O. E. (25 de Mayo de 2017). *Implementación con software libre de una herramienta de gestión para el sistema georreferenciado del catastro técnico - comercial en la EPS Grau S.A.* Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1018>
- Olaya, O. E. (25 de Mayo de 2017). *Implementación con software libre de una herramienta de gestión para el sistema georreferenciado del Catastro Técnico-Comercial en la EPS GRAU S.A.* Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1018>
- Organizacion de los Estados Americanos. (s.f.). *Apoyo OEA al catastro de las Americas*. Obtenido de Organizacion de los Estados Americanos: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/MuNetCatastro/tabid/839/language/es-CO/default.aspx>
- Picon Ramon, S. j. (2019). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la unidad de gestión educativa local 04 - 2018*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2958/TM%20AD-Gp%204375%20P1%20-%20Picon%20Ramon%20Shirley%20Julissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, M. E., & Vallejo, V. I. (7 de Marzo de 2019). *POTENCIALIDADES Y LIMITACIONES DE LOS DATOS INSPIRE DE CATASTRO PARA LA CARTOGRAFIA Y CARACTERIZACION DE LA EDIFICACION RURAL, APLICACION A LA PROVINCIA DE SEVILLA*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11441/94246>

- Ramos, P. J. (26 de Diciembre de 2018). *Sistema de información geográfica para la toma de decisiones en el catastro del distrito de Huancané-Puno*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4546>
- Recalde, T. J. (17 de Junio de 2019). *ANÁLISIS DEL USO DEL CATASTRO MULTI FINALITARIO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN MUNICIPAL DE LOS CANTONES ANTONIO ANTE Y OTAVALO, PROVINCIA DE IMBABURA*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9421>
- Rodriguez Hernandez, C. Fernandez, & P. Baptista. (2014). *Metodología de la investigación. Ciudad de Mexico, Mc Graw-hill*.
- Romaní Tello, O. (2019). *Efectividad Organizacional De COFOPRI Y La Integración Económica De Los Beneficiarios Del Distrito De Huanta, 2018*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37369>
- Romero, V. L. (2018). *Metodología de levantamiento de información catastral con drone y procesamiento geoespacial en el asentamiento humanos los Olivos de pro distrito de los Olivos*. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2627>
- Samillan, R. D. (2018). *Modelo de gestion para mejorar los servicios de catastro en el Municipio de Reque, 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26548>
- Samillan, R. D. (20 de Diciembre de 2018). *MODELO DE GESTION PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE CATASTRO EN EL MUNICIPIO DE REQUE, 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26548>
- Samillan, R. D. (2018). *Modelo de gestión para mejorar los servicios de catastro en el municipio de Reque, 2017*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26548>
- Serna, M. s. (2019). *Flujo de documentos y software del sistema integrado de gestión ERP en una empresa comercial, Ate - 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44364/Montes_SMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergel, C. F. (Setiembre de 2018). *Realización del catatsro de válvulas que componen el sistema de acueducto de las zonas de estudio 1,2,3,4,5 y 8 del casco urbano de la ciudad de Ocaña (Norte de Santander)*. Obtenido de <http://repositorio.ufpso.edu.co/handle/123456789/1079>
- Yucra Camposano, J. (2021). *Violencia familiar y sintomas depresivos en estudiantes de un centro tècnico productiv de Ayacucho, 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61762/Palomino_QE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zuñiga, E. N. (12 de Diciembre de 2018). *El Catastro e Inmuebles informales en municipios de Sinaloa, Mexico*. Obtenido de <file:///C:/Users/lisbe/Downloads/Dialnet-ElCatastroEInmueblesInformalesEnMunicipiosDeSinalo-6816495.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 22

Matriz de operacionalización de la variable Proyecto de actualización del catastro comercial

| Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|---|--|----------------------------|--|-----------|---|
| Fernández (2018). La Actualización del catastro es el conjunto de registros y técnicas que admiten el exacto reconocimiento y ubicación de los usuarios de los servicios de agua potable y desagüe. Obtiene el reporte necesario de los usuarios activos, factibles, potenciales y clandestinos. Este registro contiene registros del usuario y del predio, las descripciones técnicas de las conexiones de agua potable y desagüe, Por ello, el catastro se sostiene en una base de datos informático. | La respectiva medición de la variable fue desarrollada | *Actividades | *Plan de trabajo | 1-2 | Escala: Ordinal Medición Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre |
| | mediante la utilización de una técnica que es la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario de valoración de Likert. | *Recursos | *Presupuesto personal, materiales y herramientas | del 3-4-5 | |
| | | *Cronograma de actividades | *Tiempo de ejecución del proyecto | 6-7-8 | |

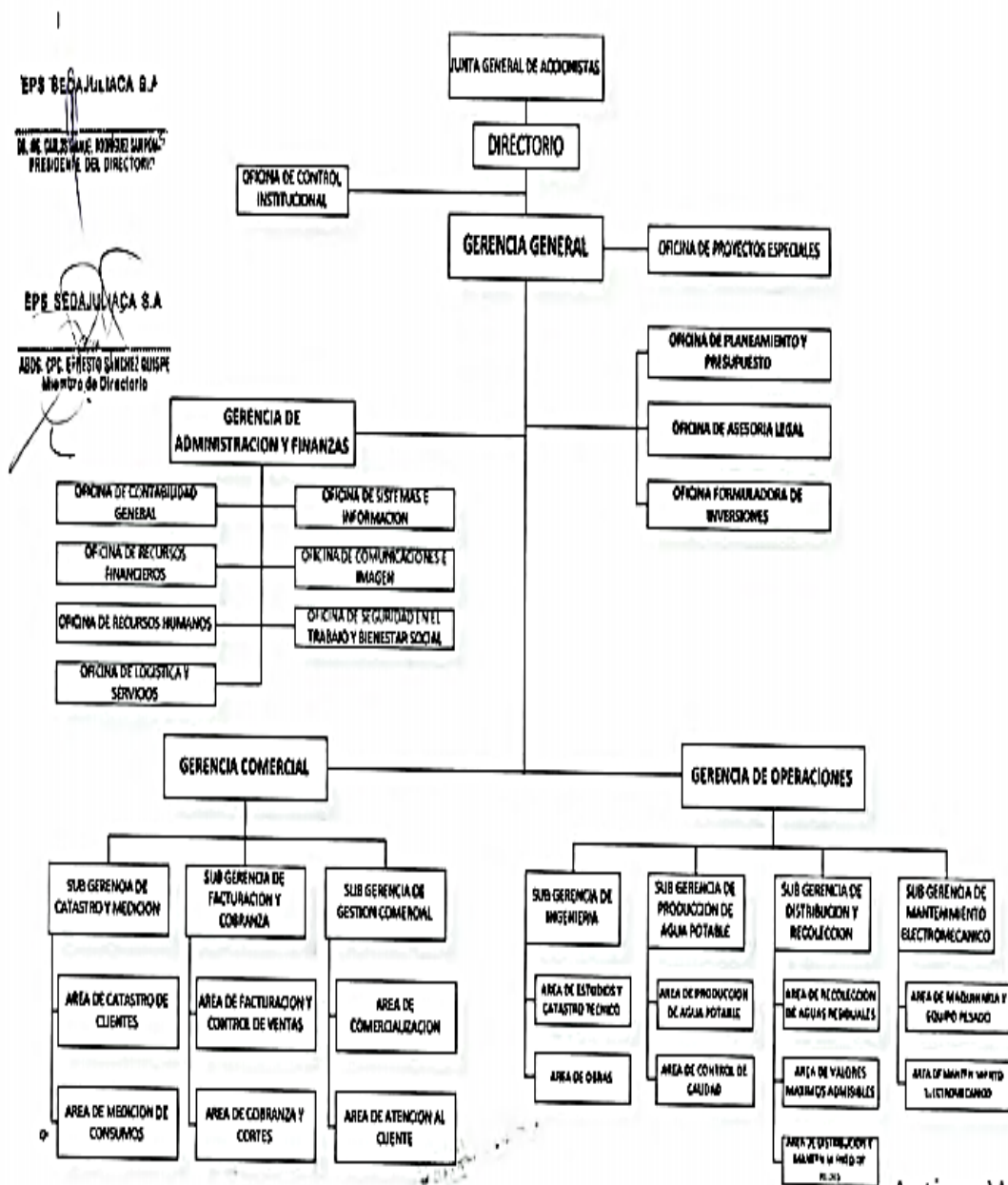
ANEXO 02: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 23

Matriz de operacionalización de la variable flujo del proceso

| Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Medición | |
|--|---|---------------------------------------|---|--|---|-------|
| De la O Reyes (2018). El flujo de proceso comprende la idea de un conjunto de acciones (actividades) que se realizan, bajo ciertas circunstancias (reglas) y que pueden realizar cosas (eventos). Las actividades en un proceso deben constar secuencias lógicas que determinan en conjunto las situaciones del negocio. | La respectiva medición de la variable fue desarrollada mediante la utilización de una técnica que es la encuesta, aplicando como instrumento el cuestionario de valoración de Likert. | Selección y capacitación del personal | *Coordinador | 9-10 | Escala: Ordinal Medición Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre | |
| | | | *Supervisor | 11-12 | | |
| | | | *Encuestadores | 13-14 | | |
| | | | *Dibujante o técnico de AutoCAD | 15-16 | | |
| | | | *Digitadores | 17-18 | | |
| | | | *Especialista informático | 19-20 | | |
| | | | *Difusión e información a la población | 21-22 | | |
| | | | Levantamiento de información | *Levantamiento de información en campo | | 23-24 |
| | | | | *Levantamiento de planos catastrales | | 25-26 |
| | | | Mantenimiento y actualización permanente del Catastro | *Inspecciones | | 27-28 |
| | | *Distribución de recibos | 29-30 | | | |
| | | *Cortes y reaperturas | 31-32 | | | |
| | | *Toma de lecturas | 33-34 | | | |
| | | *Solicitud de usuarios | 35-36 | | | |

ANEXO 03: Organigrama Estructural General de la EPS SEDAJULIACA S.A.



TITULO II.- ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL DE LA EPS SEDAJULIACA S.A.



Manual de Perfiles de Puestos

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows

ANEXO 04: Cuadro de Puestos de la Gerencia Comercial.



CUADRO DE PUESTOS

| N° ORDEN | PUESTO ESTRUCTURAL | CODIGO | CLASIFICACION | TOTAL | NIVEL DEL CARGO | | | CARGOS DE CONFIANZA |
|----------|--|----------|---------------|----------|-----------------|----------|----------|---------------------|
| | | | | | C | F | P | |
| | GERENCIA GENERAL | | | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 001 | GERENTE GENERAL | GG-001 | SP-FP | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 002 | SECRETARIA DE GERENCIA | GG-002 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 003 | CHOFER | GG-003 | SP-OP | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE PROYECTOS ESPECIALES | | | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 004 | JEFE DE LA OFICINA DE PROYECTOS ESPECIALES | OPE-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 005 | ESPECIALISTA EN PROYECTOS Y CONVENIOS | DPE-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL | | | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 006 | JEFE DE OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL | CCI-001 | SP-FO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 007 | ESPECIALISTA EN AUDITORIA INTERNA | OCI-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO | | | 4 | 3 | 1 | 0 | 4 |
| 008 | JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO | OPP-001 | SP-FO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 009 | ESPECIALISTA EN PLANEAMIENTO ECONOMICO-FINANCIERO | OPP-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 010 | ESPECIALISTA EN RACIONALIZACION Y DISEÑO ORGANIZACIONAL | OPP-003 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 011 | ESPECIALISTA EN GESTION PRESUPUESTAL Y DE INFORMACION | OPP-004 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE ASESORIA LEGAL | | | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 012 | JEFE DE LA OFICINA DE ASESORIA LEGAL | GAL-001 | SP-FO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 013 | ESPECIALISTA LEGAL | GAL-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA FORMULADORA DE INVERSIONES | | | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 014 | JEFE DE LA OFICINA FORMULADORA DE INVERSIONES | OFI-001 | SP-FO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 015 | ESPECIALISTA EN FORMULACION DE PROYECTOS DE INVERSION | OFI-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS | | | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 016 | GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS | GAF-001 | SP-FG | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 017 | SECRETARIA DE GERENCIA | GAF-002 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE CONTABILIDAD | | | 6 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| 018 | JEFE DE LA OFICINA DE CONTABILIDAD | OCG-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 019 | ESPECIALISTA EN CONTABILIDAD FINANCIERA Y TRIBUTARIA | OCG-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 020 | ESPECIALISTA EN CONTABILIDAD DE COSTOS | OCG-003 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 021 | ESPECIALISTA EN CONTABILIDAD GENERAL | OCG-004 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 022 | ESPECIALISTA EN CONTABILIDAD PATRIMONIAL | OCG-005 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE RECURSOS FINANCIEROS | | | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| 023 | JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS FINANCIEROS | ORF-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 024 | ESPECIALISTA EN CONTROL FINANCIERO | ORF-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 025 | SUPERVISOR EN GESTION DE RECAUDACION | ORF-003 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 026 | RECAUDADOR | ORF-004 | SP-TC | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | OFICINA DE RECURSOS HUMANOS | | | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 027 | JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS | ORH-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 028 | ESPECIALISTA EN REMUNERACIONES | ORH-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 029 | ESPECIALISTA EN ADMINISTRACION DE PERSONAL | ORH-003 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE LOGISTICA Y SERVICIOS | | | 8 | 7 | 2 | 1 | 8 |
| 030 | JEFE DE LA OFICINA DE LOGISTICA Y SERVICIOS | OLS-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 031 | ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO | OLS-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 032 | ESPECIALISTA EN PROCESOS DE SELECCION | OLS-003 | SP-ES | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 033 | SUPERVISOR DE SERVICIOS GENERALES | OLS-004 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 034 | TECNICO EN ARCHIVOS Y BIBLIOTECA | OLS-005 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 035 | ESPECIALISTA EN CONTROL DE ALMACENES | OLS-006 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 036 | OPERADOR DE SERVICIO LOGISTICO | OLS-007 | SP-TC | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| | OFICINA DE SISTEMAS E INFORMACION | | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 037 | JEFE DE LA OFICINA DE SISTEMAS E INFORMACION | OSI-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 038 | ESPECIALISTA EN SOPORTE INFORMATICO | OSI-002 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN | | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 039 | JEFE DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN | OCI-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 040 | ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES, PRENSA E IMAGEN | OCI-002 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | OFICINA DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y BIENESTAR SOCIAL | | | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 041 | JEFE DE LA OFICINA DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y BIENESTAR SOCIAL | OSST-001 | SP-JO | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 042 | ASISTENTE DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD EN EL TRABAJO | OSST-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | GERENCIA DE OPERACIONES | | | 3 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 043 | GERENTE DE OPERACIONES | GO-001 | SP-FG | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 044 | SECRETARIA DE GERENCIA | GO-002 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 045 | CHOFER | GO-003 | SP-OP | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | SUB GERENCIA DE INGENIERIA | | | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 046 | SUB GERENTE DE INGENIERIA | SGI-001 | SP-SG | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 047 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SGI-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | AREA DE ESTUDIOS Y CATASTRO TECNICO | | | 5 | 3 | 2 | 0 | 5 |
| 048 | JEFE DE AREA DE ESTUDIOS Y CATASTRO TECNICO | AECT-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 049 | INGENIERO DE PROYECTOS | AECT-002 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 050 | ESPECIALISTA EN CATASTRO TECNICO | AECT-003 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 051 | TOPOGRAFO | AECT-004 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 052 | INSPECTOR DE CONEXIONES | AECT-005 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | AREA DE OBRAS | | | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 |
| 053 | JEFE DE AREA DE OBRAS | AO-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |

EPS SEDALUACA S.A.

EPS SEDALUACA S.A.

CUADRO DE PUESTOS

| N° ORDEN | PUESTO ESTRUCTURAL | CODIGO | CLASIFICACION | TOTAL | OPERACION RECAMBIO | | CAPAZ DE COBRANZA |
|----------|--|----------|---------------|-----------|--------------------|----------|-------------------|
| | | | | | O | P | |
| 054 | INGENIERO SUPERVISOR DE OBRAS | AO-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 055 | ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE OBRAS | AO-003 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 056 | ESPECIALISTA EN LIQUIDACION DE OBRAS | AO-004 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | SUB GERENCIA DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE | | | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 057 | SUB GERENTE DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE | SGPA-001 | SP-SG | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 058 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SBPA-002 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 |
| | AREA DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE | | | 19 | 17 | 2 | 0 |
| 059 | JEFE DE AREA DE PRODUCCION DE AGUA POTABLE | APAP-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 060 | OPERADOR DE PRODUCCION | APAP-002 | SP-OP | 12 | 12 | 0 | 0 |
| 061 | OPERADOR DE RESERVOIRO | APAP-003 | SP-OP | 8 | 4 | 2 | 0 |
| | AREA DE CONTROL DE CALIDAD | | | 5 | 2 | 3 | 0 |
| 062 | JEFE DE AREA DE CONTROL DE CALIDAD | ACC-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 063 | ESPECIALISTA DE LABORATORIO | ACC-002 | SP-ES | 2 | 1 | 1 | 0 |
| 064 | TECNICO EN CONTROL DE CALIDAD | ACC-003 | SP-TC | 2 | 0 | 2 | 0 |
| | SUB GERENCIA DE DISTRIBUCION Y RECOLECCION | | | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 065 | SUB GERENTE DE DISTRIBUCION Y RECOLECCION | SGDR-001 | SP-SG | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 066 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SGDR-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | AREA DE RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES | | | 15 | 13 | 2 | 0 |
| 067 | JEFE DE AREA DE RECOLECCION DE AGUAS RESIDUALES | ARAR-001 | SP-JA | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 068 | ESPECIALISTA DE CONTROL DE PROCESOS Y EVALUACION AMBIENT | ARAR-002 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 069 | OPERADOR DE CAMARA DE BOMBEO | ARAR-003 | SP-OP | 11 | 11 | 0 | 0 |
| 070 | OPERARIO DE LAGUNA DE OXIDACION | ARAR-004 | SP-OP | 2 | 2 | 0 | 0 |
| | AREA DE VALORES MAXIMOS ADMISIBLES | | | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 071 | JEFE DE AREA DE VMA | AVMA-001 | SP-JA | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 072 | TECNICO EN VALORES MAXIMOS ADMISIBLES | AVMA-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | AREA DE DISTRIBUCION Y MANTENIMIENTO DE REDES | | | 18 | 17 | 1 | 0 |
| 073 | JEFE DE AREA DE DISTRIBUCION Y MANTENIMIENTO DE REDES | ACMR-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 074 | SUPERVISOR DE DISTRIBUCION Y CONTROL DE PERDIDAS | ACMR-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 075 | OPERARIO EN MANTENIMIENTO DE REDES DE AGUA | ADMR-003 | SP-OP | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 076 | SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO DE COLECTORES | ADMR-004 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 077 | OPERARIO DE MANTENIMIENTO DE COLECTORES | ADMR-005 | SP-OP | 8 | 8 | 0 | 0 |
| 078 | OPERARIO DE CONEXIONES | ADMR-006 | SP-OP | 3 | 3 | 0 | 0 |
| | SUB GERENCIA DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO | | | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 079 | SUB GERENTE DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO | SGME-001 | SP-SG | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 080 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SGME-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | AREA DE MAQUINARIA Y EQUIPO PESADO | | | 5 | 4 | 1 | 0 |
| 081 | JEFE DE AREA DE MAQUINARIA Y EQUIPO PESADO | AMEP-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 082 | OPERADOR DE MAQUINARIA Y EQUIPO PESADO | AMEP-002 | SP-OP | 4 | 3 | 1 | 0 |
| | AREA DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO | | | 5 | 4 | 1 | 0 |
| 083 | JEFE DE AREA DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO | AME-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 084 | SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO | AME-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 085 | MECANICO | AME-003 | SP-TC | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 086 | OPERARIO EN MANTENIMIENTO | AME-004 | SP-OP | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | GERENCIA COMERCIAL | | | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 087 | GERENTE COMERCIAL | GC-001 | SP-FG | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 088 | SECRETARIA DE GERENCIA | GC-002 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 089 | CHOFER | GC-003 | SP-OP | 1 | 0 | 1 | 1 |
| | SUB GERENCIA DE CATASTRO Y MEDICION | | | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 090 | SUB GERENTE DE CATASTRO Y MEDICION | SGCM-001 | SP-SG | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 091 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SGCM-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | AREA DE CATASTRO DE CLIENTES | | | 7 | 1 | 6 | 0 |
| 092 | JEFE DE AREA DE CATASTRO DE CLIENTES | ACC-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 093 | ESPECIALISTA EN INFORMACION CATASTRAL | ACC-002 | SP-ES | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 094 | ANALISTA DE CATASTRO COMERCIAL | ACC-003 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 095 | OPERADOR - TECNICO METRADOR | ACC-004 | SP-OP | 4 | 0 | 4 | 0 |
| | AREA DE MEDICION DE CONSUMOS | | | 11 | 7 | 4 | 0 |
| 096 | JEFE DE AREA DE MEDICION DE CONSUMOS | AMC-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 097 | ESPECIALISTA EN CONTROL DE CONSUMOS | AMC-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 098 | TECNICO DE BANCO DE MEDIDORES | AMC-003 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 099 | OPERADOR COMERCIAL | AMC-004 | SP-OP | 8 | 4 | 4 | 0 |
| | SUB GERENCIA DE FACTURACION Y COBRANZA | | | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 100 | SUB GERENTE DE FACTURACION Y COBRANZA | SGFC-001 | SP-SG | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 101 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SGFC-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | AREA DE FACTURACION Y CONTROL DE VENTAS | | | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 102 | JEFE DE AREA DE FACTURACION Y CONTROL DE VENTAS | AFCV-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 103 | ESPECIALISTA EN FACTURACION | AFCV-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 104 | OPERADOR COMERCIAL | AFCV-003 | SP-OP | 2 | 1 | 1 | 0 |
| | AREA DE COBRANZA Y CORTES | | | 10 | 9 | 1 | 0 |
| 105 | JEFE DE AREA DE COBRANZA Y CORTES | ACC-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 106 | ESPECIALISTA EN CARTERA MOROSA | ACC-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 107 | OPERADOR COMERCIAL | ACC-003 | SP-OP | 8 | 7 | 1 | 0 |

EPS SEDALUJICA S.A.

EPS SEDALUJICA S.A.

CUADRO DE PUESTOS

| N° ORDER | PUESTO ESTRUCTURAL | CODIGO | CLASIFICACION | TOTAL | ESTADO DEL PUESTO | | CASOS DE COMPAÑIA |
|-------------|---|----------|---------------|------------|-------------------|-----------|----------------------|
| | | | | | O | P | |
| | SUB GERENCIA DE GESTION COMERCIAL | | | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 108 | SUB GERENTE DE GESTION COMERCIAL | SGGC-001 | SP-SG | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 109 | ASISTENTE TECNICO ADMINISTRATIVO | SGGC-002 | SP-TC | 1 | 0 | 1 | 0 |
| | AREA DE COMERCIALIZACION | | | 8 | 8 | 0 | 0 |
| 110 | JEFE DE AREA DE COMERCIALIZACION | AC-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 111 | ESPECIALISTA EN PROGRAMACION Y CARTERA DE CUENTAS | AC-002 | SP-ES | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 112 | INSPECTOR DE SERVICIOS COMERCIALES | AC-003 | SP-TC | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 113 | OPERADOR COMERCIAL | AC-004 | SP-OP | 5 | 5 | 0 | 0 |
| | AREA DE ATENCION AL CLIENTE | | | 5 | 5 | 0 | 0 |
| 114 | JEFE DE AREA DE ATENCION AL CLIENTE | AAC-001 | SP-JA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 115 | ANALISTA DE ATENCION AL CLIENTE | AAC-002 | SP-TC | 4 | 4 | 0 | 0 |
| | TOTAL | | | 198 | 146 | 42 | 31 |

Activar Windows
 Ver la configuración para ac

EPS SEDAJULIACA S.A
 ABDO. CPC. ERNESTO SÁNCHEZ OLGUERA
 Miembro de Directorio

EPS SEDAJULIACA S.A
 M. SR. CARLOS NORBERTO ROJAS SALAZAR
 PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

| Leyenda | |
|---------|------------------------|
| O | Ocupado |
| P | Pendiente |
| SP | Servidor Público |
| FP | Funcionario Principal |
| FO | Funcionario de Oficina |
| FG | Funcionario Garantía |
| SG | Sub Gerente |
| JO | Jefe de Oficina |
| JA | Jefe de Área |
| ES | Especialista |
| TC | Técnico |
| OP | Operativo |

ANEXO 05: Cuestionario

Instrucciones generales:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigido a los colaboradores de la EPS SEDAJULIACA S.A.

Agradezco brindar su respuesta con la mayor veracidad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta a la gestión logística y la productividad de la empresa.

Para contestar considere la siguiente escala:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

| CUESTIONARIO | | | | | | |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| Nº | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿El área de catastro cuenta con un plan de trabajo para un proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 02 | ¿El diseño del plan de trabajo se ajusta a las necesidades para la actualización de catastro comercial? | | | | | |
| 03 | ¿Conoce Ud. que el área de catastro establece el presupuesto del personal, materiales y herramientas acorde a sus necesidades? | | | | | |
| 04 | ¿El presupuesto es ajustado por el área de catastro? | | | | | |
| 05 | ¿El presupuesto asignado responde a las necesidades? | | | | | |
| 06 | ¿Considera Ud. que el tiempo de ejecución del proyecto está permitiendo conseguir los objetivos propuestos? | | | | | |
| 07 | ¿El cronograma debe reajustarse con los tiempos? | | | | | |
| 08 | ¿El cronograma está contemplando con los problemas que se presenta? | | | | | |
| 09 | ¿Considera Ud. importante que exista un coordinador en el flujo del proceso para el proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 10 | ¿El coordinador pasa por un proceso de selección para el puesto? | | | | | |
| 11 | ¿Considera Ud. importante que exista un supervisor en el flujo del proceso para el proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 12 | ¿El supervisor pasa por un proceso de selección para el puesto? | | | | | |
| 13 | ¿Considera Ud. importante que existan encuestadores en el flujo del proceso para el proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 14 | ¿Los encuestadores pasan por un proceso de selección para el puesto? | | | | | |
| 15 | ¿Considera Ud. importante que exista un dibujante o técnico de AutoCAD en el flujo del proceso para el proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 16 | ¿El dibujante o técnico de AutoCAD pasa por un proceso de selección para el puesto? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 17 | ¿Considera Ud. importante que existan digitadores en el flujo del proceso para el proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 18 | ¿Los digitadores pasan por un proceso de selección para el puesto? | | | | | |
| 19 | ¿Considera Ud. importante que exista un especialista informático en el flujo del proceso para el proyecto de actualización del catastro comercial? | | | | | |
| 20 | ¿El especialista informático pasa por un proceso de selección para el puesto? | | | | | |
| 21 | ¿Se realiza una campaña de difusión e información a la población? | | | | | |
| 22 | ¿La difusión e información a la población se realiza por diversos medios locales (escritos, radiales y televisivos) | | | | | |
| 23 | ¿Considera Ud. que el levantamiento de información en campo empleado es el correcto? | | | | | |
| 24 | ¿El levantamiento de información en campo entregado está corroborado? | | | | | |
| 25 | ¿Considera Ud. que el levantamiento de planos catastrales empleados es el correcto? | | | | | |
| 26 | ¿El levantamiento de planos catastrales entregados son corroborados? | | | | | |
| 27 | ¿Se reporta permanentemente las inspecciones para mantener actualizado el catastro comercial? | | | | | |
| 28 | ¿Las inspecciones se llevan a cabo según los indicadores planteados? | | | | | |
| 29 | ¿Se reporta permanentemente la distribución de recibo para mantener actualizado el catastro comercial? | | | | | |
| 30 | ¿La distribución de recibos se llevan a cabo según los indicadores planteados? | | | | | |
| 31 | ¿Se reporta permanentemente los cortes y reaperturas para mantener actualizado el catastro comercial? | | | | | |
| 32 | ¿Los cortes y reaperturas se llevan a cabo según los indicadores planteados? | | | | | |
| 33 | ¿Se reporta permanentemente la toma de lecturas para mantener actualizado el catastro comercial? | | | | | |
| 34 | ¿La toma de lecturas se llevan a cabo según los indicadores planteados? | | | | | |
| 35 | ¿Existe un modelo de solicitud de usuarios evaluado por el área de catastro? | | | | | |
| 36 | ¿La solicitud de usuarios cumple con los requisitos para mantener actualizado el catastro? | | | | | |

ANEXO 06: Validez

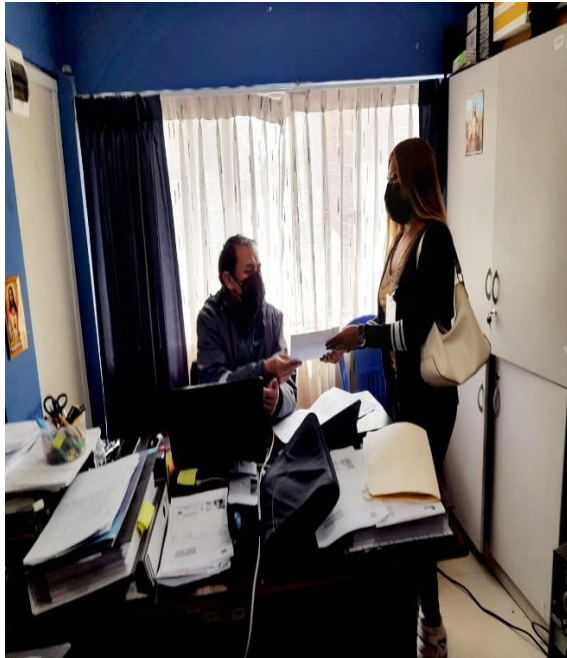
Tabla 24

Información de expertos designados para validación

| Expertos | |
|-----------------|--------------------------------------|
| Experto 1 | Mg. Farro Ruiz Lizet Malena |
| Experto 2 | Mg. Gonzales Figueroa Iris Katherine |
| Experto 3 | Dr. Bardales Cárdenas Miguel |

ANEXO 07: Evidencias de Cuestionario en EPS SEDA JULIACA S.A.





ANEXO 08: Validación y confiabilidad del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo -UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Torres Cruz Lisbeth Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60% | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 87 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 88 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 88 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 88 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y cantidad. | | | | | 89 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 88 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación | | | | | 88 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | 88 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | 88 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 88 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 88% |

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Proyecto de Actualización del Catastro Comercial

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01 | ✓ | | | |
| 02 | ✓ | | | |
| 03 | ✓ | | | |
| 04 | ✓ | | | |
| 05 | ✓ | | | |
| 06 | ✓ | | | |
| 07 | ✓ | | | |
| 08 | ✓ | | | |
| 09 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88%

Ate, 25 de agosto del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

11. Apellidos y nombres del informante: Mg. LIZET MALENA FARRO RUIZ
 12. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 13. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 14. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 15. Autor del instrumento: Torres Cruz Lisseth Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60% | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 85 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 88 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 88 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 88 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 91 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicaciones y las dimensiones. | | | | | 88 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación | | | | | 88 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | 89 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | 88 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 90 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 89% |

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Flujo del proceso

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01 | ✓ | | | |
| 02 | ✓ | | | |
| 03 | ✓ | | | |
| 04 | ✓ | | | |
| 05 | ✓ | | | |
| 06 | ✓ | | | |
| 07 | ✓ | | | |
| 08 | ✓ | | | |
| 09 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 13 | ✓ | | | |
| 14 | ✓ | | | |
| 15 | ✓ | | | |
| 16 | ✓ | | | |
| 17 | ✓ | | | |
| 18 | ✓ | | | |
| 19 | ✓ | | | |
| 20 | ✓ | | | |
| 21 | ✓ | | | |
| 22 | ✓ | | | |
| 23 | ✓ | | | |
| 24 | ✓ | | | |
| 25 | ✓ | | | |
| 26 | ✓ | | | |
| 27 | ✓ | | | |
| 28 | ✓ | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Ate, 25 de agosto del 2021



.....
 Firma de experto informante
 DNI N° 45962909

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Torres Cruz Lisbeth Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60% | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 87 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 88 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 88 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 91 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 89 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 88 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación | | | | | 90 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | 88 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | 88 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 91 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 89% |

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Proyecto de Actualización del Catastro Comercial

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01 | ✓ | | | |
| 02 | ✓ | | | |
| 03 | ✓ | | | |
| 04 | ✓ | | | |
| 05 | ✓ | | | |
| 06 | ✓ | | | |
| 07 | ✓ | | | |
| 08 | ✓ | | | |
| 09 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89%

Ate, 25 de agosto del 2021.



.....
Firma de experto informante

DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Torres-Cruz Lisbeth Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60% | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 87 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 92 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 90 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 89 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 91 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 89 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación | | | | | 91 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | 89 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | 88 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 92 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 90% |

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Flujo del proceso

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01 | ✓ | | | |
| 02 | ✓ | | | |
| 03 | ✓ | | | |
| 04 | ✓ | | | |
| 05 | ✓ | | | |
| 06 | ✓ | | | |
| 07 | ✓ | | | |
| 08 | ✓ | | | |
| 09 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 13 | ✓ | | | |
| 14 | ✓ | | | |
| 15 | ✓ | | | |
| 16 | ✓ | | | |
| 17 | ✓ | | | |
| 18 | ✓ | | | |
| 19 | ✓ | | | |
| 20 | ✓ | | | |
| 21 | ✓ | | | |
| 22 | ✓ | | | |
| 23 | ✓ | | | |
| 24 | ✓ | | | |
| 25 | ✓ | | | |
| 26 | ✓ | | | |
| 27 | ✓ | | | |
| 28 | ✓ | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Ate, 25 de agosto del 2021



.....
 Firma de experto informante
 DNI N° 46461881

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
- 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.5. Autor del instrumento: Torres Cruz Lisbeth Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 88 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 88 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 85 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 83 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 85 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 85 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación | | | | | 85 |
| CONSISTENCIA | Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | 85 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | 85 |
| METODOLOGÍA | Considera que los items miden lo que pretende medir. | | | | | 89 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 86% |

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Proyecto de Actualización del Catastro Comercial

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01 | ✓ | | | |
| 02 | ✓ | | | |
| 03 | ✓ | | | |
| 04 | ✓ | | | |
| 05 | ✓ | | | |
| 06 | ✓ | | | |
| 07 | ✓ | | | |
| 08 | ✓ | | | |
| 09 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

86%

Ate, 25 de agosto del 2021



.....
Firma de experto informante

DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 1.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 1.5. Autor del instrumento: Torres Cruz Lisbeth Milagros

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Buena 41 - 60% | Muy buena 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 87 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 88 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 85 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 83 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 85 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 85 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 85 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. | | | | | 85 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento | | | | | 90 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 89 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 87% |

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Flujo del proceso

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 01 | ✓ | | | |
| 02 | ✓ | | | |
| 03 | ✓ | | | |
| 04 | ✓ | | | |
| 05 | ✓ | | | |
| 06 | ✓ | | | |
| 07 | ✓ | | | |
| 08 | ✓ | | | |
| 09 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 13 | ✓ | | | |
| 14 | ✓ | | | |
| 15 | ✓ | | | |
| 16 | ✓ | | | |
| 17 | ✓ | | | |
| 18 | ✓ | | | |
| 19 | ✓ | | | |
| 20 | ✓ | | | |
| 21 | ✓ | | | |
| 22 | ✓ | | | |
| 23 | ✓ | | | |
| 24 | ✓ | | | |
| 25 | ✓ | | | |
| 26 | ✓ | | | |
| 27 | ✓ | | | |
| 28 | ✓ | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

| |
|------------|
| 87% |
|------------|

Ate, 25 de agosto del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 08437636

ANEXO 09: Nivel de coeficiente de correlación Rho Spearman

Tabla 25

Nivel de coeficiente de correlación Rho Spearman

| Valor | Significado |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.9 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy perfecta |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.0 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva perfecta |
| +0.90 a +1.00 | Correlación positiva muy perfecta |

Según Mondragón (2014)

ANEXO 10: Nivel de confiabilidad del instrumento

Tabla 26

Coeficiente de confiabilidad

| Rangos | Niveles |
|-----------------------|------------------|
| Alfa de Cronbach >0.9 | 0.9 Excelente |
| Alfa de Cronbach >0.8 | 0.8 Bueno |
| Alfa de Cronbach >0.7 | 0.7 Aceptable |
| Alfa de Cronbach >0.6 | 0.6 Cuestionable |
| Alfa de Cronbach >0.5 | 0.5 Pobre |
| Alfa de Cronbach <0.5 | 0.5 Inaceptable |

Según: Rodríguez Hernández, C. Fernández, y P. Baptista (2014)

ANEXO 12: Autorización de aplicación del instrumento (firmado)



MEMORANDUM N° 00000358-2021/GG - N° Expediente: 00010962

A : RODOLFO QUISPE PARI
GERENTE COMERCIAL

Asunto : BRINDAR LAS FACILIDADES AL TRABAJO DE INVESTIGACION

Referencia : SOLICITUD N°00001760- MESA DE PARTES,

Fecha : 25/08/2021

Por medio del presente, visto el documento de la referencia deberán brindar las facilidades del caso a la Sra. Lisbeth M. Torres Cruz con DNI 46904811 egresada de la Carrera profesional de Administración de Empresas, ya que viene realizando el Trabajo de Investigación "Proyecto de Actualización del Catastro Comercial y Flujo del Proceso en la EPS de Saneamiento SEDA JULLIACA S.A. Puno - 2021" en coordinación con la Sub Gerencia de Catastro y Medición.

Atentamente,


EPS SEDA JULLIACA S.A.
ING. RODOLFO J. QUISPE PARI
GERENTE COMERCIAL
CIP: 181207

EPS SEDA JULLIACA
GERENCIA COMERCIAL
SECRETARIA
26 AGO 2021
RECIBIDO
Registro N° Hora: 10:13

WWW.SEDA JULLIACA.COM
JR. MARIANO PANDIA NRO. 383
Tel: 051-321933



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**


Declaratoria de Autenticidad del asesor

Yo, CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: PROYECTO DE ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO COMERCIAL Y FLUJO DEL PROCESO EN LA EPS DE SANEAMIENTO SEDA JULIACA S.A., PUNO 2021; del (los) autor(es) TORRES CRUZ LISBETH MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de octubre de 2021

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008 |  |