



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

**Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Sociología**

**Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la junta de administración del
Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Sociología

Autor

Jhon Jenner Trujillo Chavarria

Asesor

Dr. Moises Luis Cornelio Vicuña

Huacho – Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciente lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGIA

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Jhon Jenner Trujillo Chavarria	76467308	18/08/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Moises Luis Cornelio Vicuña	15613382	0000-0003-3039-2968
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO- MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Walter Stalin Gil Quevedo	32384169	0000-0003-4219-6892
Norma Adela Moreno Rivera	06218725	0000-0001-8886-7693
Francisco Rodrigo Maya Silva	15619198	0000-0002-8374-1263

GESTION DEL SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA JUNTA DE ADMINISTRACION DEL AGUA DE MATUCANA, DISTRITO DE AUCALLAMA, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.unasam.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
5	1library.co	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

TÍTULO

**“GESTION DEL SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS
DE LA JUNTA DE ADMINISTRACION DEL AGUA DE MATUCANA,
DISTRITO AUCALLAMA, 2022”**

Dr. Moisés Luis Cornelio Vicuña

ASESOR

Dr. Walter Stalin Gil Quevedo

PRESIDENTE

M(a). Norma Adela Moreno Rivera

SECRETARIO

Lic. Francisco Rodrigo Maya Silva

VOCAL

DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud hacia mi familia por brindarme un apoyo constante, enseñarme valores y transmitirme la virtud de ser resiliente para alcanzar mis metas.

Jhon Jenner Trujillo Chavarria

AGRADECIMIENTO

A los colegas y compañeros que acotaron sus experiencias en el sector de saneamiento, mis asesores internos y externos, por orientarme en el camino de la investigación científica.

Jhon Jenner Trujillo Chavarria

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general	18
1.2.2 Problemas específicos	18
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio.....	20
1.6 Viabilidad del estudio	20
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	21
2.1.2 Investigaciones nacionales	23
2.2 Bases teóricas.....	26
2.3 Bases filosóficas.....	48
2.4 Definición de términos básicos.....	49
2.5.1 Hipótesis general.....	50
2.5.2 Hipótesis específicas	50

2.6 Operacionalización de las variables.....	51
Capítulo III: METODOLOGÍA	52
3.1 Diseño metodológico	52
3.1.1 Tipo de investigación	52
3.1.2 Nivel de investigación.....	52
3.1.3 Diseño de investigación	52
3.1.4 Enfoque de investigación	52
3.2 Población y muestra.....	53
3.2.1 Población.....	53
3.2.2 Muestra	53
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	54
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	54
Capítulo IV: RESULTADOS.....	55
4.1 Análisis de resultados	55
4.2 Contrastación de hipótesis	65
Capítulo V: DISCUSIÓN	71
5.1 Discusión	71
Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones	74
6.1 Conclusiones	74
6.2 Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS.....	76
7.1 Fuentes documentales	76
7.2 Fuentes bibliográficas	76
7.3 Fuentes hemerográficas.....	76
7.4 Fuentes electrónicas	76
ANEXOS.....	80
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA	80

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	81
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de Organizaciones Comunales Prestadoras de Servicios de Saneamiento en el ámbito rural. obtenido RM 337-2016-VIVIENDA (2016).	32
Figura 2. Identificando el Factor de incumplimiento – FIP. Obtenido de SUNASS (2020).	38
Figura 3. Formula de Cuota Familiar: OC que no tiene micro medición y cuota diferenciadas. Obtenido de SUNASS (2020).	38
Figura 4. Formula de CF: OC que no tiene micro medición, pero si aplica cuota diferenciada. Obtenido de SUNASS (2020).	39
Figura 5. Formula de CF: OC que cuenta con micro medición. Obtenido de SUNASS (2020).	39
Figura 6. Modelo de Plan Operativo Anual de SUNASS. Obtenido de SUNASS (2020). ..	41
Figura 7. Modelo de Presupuesto Anual de SUNASS. Obtenido de SUNASS (2020).	42
Figura 8. Niveles de Gestión del servicio	56
Figura 9. Niveles de Administración de la Gestión del servicio	57
Figura 10. Niveles de operación de la Gestión del servicio.	58
Figura 11. Niveles de mantenimiento de la Gestión del servicio	59
Figura 13. Niveles de Satisfacción de los usuarios.	61
Figura 14. Niveles de Percepción Física de la satisfacción de los usuarios.	62
Figura 14. Niveles de Comunicación de la satisfacción de los usuarios.	63
Figura 15. Niveles de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios.	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremo de la variable Gestión del Servicio.	55
Tabla 2. Niveles de Gestión del servicio.	55
Tabla 3. Niveles de Administración de la Gestión del servicio.	56
Tabla 4. Niveles de operación de la Gestión del servicio	57
Tabla 5. Niveles de mantenimiento de la Gestión del servicio.	58
Tabla 6. Baremo de la variable Gestión del Servicio.	60
Tabla 7. Niveles de Satisfacción de los usuarios.	60
Tabla 8. Niveles de Percepción Física de la satisfacción de los usuarios.	61

Tabla 9.Niveles de Comunicación de la satisfacción de los usuarios.....	62
Tabla 10.Niveles de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios.....	64
Tabla 11.Prueba de bondad de ajuste de variables: Prueba de Normalidad	65
Tabla 12. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	66
Tabla 13.Correlación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios.	67
Tabla 14.Correlación entre la administración y satisfacción de los usuarios.	68
Tabla 15.Correlación entre la operación y satisfacción de los usuarios.	69
Tabla 16.Correlación entre el mantenimiento y satisfacción de los usuarios.	70

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022.

Métodos: Desarrolló el método deductivo-inductivo, la investigación fue de tipo básico-descriptivo, de nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 130 usuarios, utilizando el cuestionario para recojo de información. **Resultados:** Se utilizó para el tratamiento inferencial y descriptivo de los datos el programa SPSS V.24, asimismo, se realizó la baremación con la técnica de estandares y rho de Spearman para las pruebas de hipótesis sometidas a las variables; Gestión del servicio y satisfacción del usuario ($P\text{-valor} = 0,002 < 0,05$; $r=0,269$). **Conclusión:** La investigación identificó la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022. De acuerdo con los resultados ($P\text{-valor} 0,002 < 0,05$ y Rho Spearman 0,269), se puede evidenciar estadísticamente que, si existe una correlación significativa entre las variables gestión del servicio y satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios.

Abstract

Objective: To determine the relationship between service management and user satisfaction at the Matucana Water Administration Board, District of Aucallama, 2022. **Methods:** Developed the deductive-inductive method, the research was basic-descriptive, correlational, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, working with a sample of 130 users, using the questionnaire to collect information. **Results:** The SPSS V.24 program was used for the inferential and descriptive treatment of the data; likewise, the baremacion with the technique of stanines and spearman's rho was performed for the hypothesis tests submitted to the variables; Service management and user satisfaction (P-value =0.002 < 0.05; r=0.269). **Conclusion:** The research identified the relationship between service management and satisfaction of the users of the Matucana Water Administration Board, District of Aucallama, 2022. According to the results (P-value 0.002<0.05 and Rho spearman 0.269), it can be statistically evidenced that there is a significant correlation between the variables service management and user satisfaction.

Keywords: Service management and user satisfaction

INTRODUCCIÓN

La investigación analiza la problemática de la gestión del servicio de agua y saneamiento desde la perspectiva sociológica, desde el enfoque correlacional de variables. La investigación se denominada gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de Junta de Administración de Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022. Se estructura de la siguiente manera, en su primer capítulo, describe la realidad problema de la gestión del servicio de agua y saneamiento en el ámbito rural a nivel internacional, nacional, regional y local, esbozando a los diversos organismos estatales que tienen competencias en el sector de saneamiento para reglamentar, supervisar, asistir y ordenar el sector a fin de lograr el desarrollo sostenibilidad.

Segundo capítulo, contiene antecedentes internacionales y nacionales, además, consideramos el aporte sociológico de Emile Durkheim, Herbert Spencer, Max weber desde la perspectiva de la sociología organizacional para explicar la función de las organizaciones comunales o vecinales en la gestión del servicio de saneamiento y el impacto social que ejercen desde la esfera pública. Asimismo, aspectos técnicos y legales que implica el desarrollo de cada variable, definición de términos básicos e hipótesis de investigación.

En el capítulo tercero se detalla el método empleado, incluyendo el tipo investigación, el nivel correspondiente, el diseño de aplicado, el enfoque elegido, así como también se describen la población y muestra estudiadas, las técnicas utilizadas para recopilar datos y procesar información.

En el cuarto capitulo se presentan los resultados obtenidos de la estadística descriptiva e inferencial, utilizando gráficos y cuadros, se interpretan dichos resultados y se contrastan las hipótesis planteadas.

Por último, se lleva a cabo la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones, junto con la inclusión de fuentes de información y anexos correspondientes.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La gestión inadecuada del servicio de agua y saneamiento agravó la necesidad mundial de mejorar el bienestar social, impulsar el desarrollo humano, el progreso económico y la protección ambiental. La cobertura y acceso limitado a este servicio tiene un gran impacto en la salud, lo que llevó a que todos los países enfatizaran sus esfuerzos en superar este desafío.

Los gobiernos establecieron acuerdos y programas internacionales para abordar el desafío transversal de la gobernanza del agua. En 1990, se implementó el “Programa Conjunto de Monitoreo de Abastecimiento de Agua, Saneamiento e higiene (JMP)” que identificó problemas en la gestión integral del agua. En el marco internacional, Naciones Unidas lidera este desafío con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), que abordan cuestiones sociales, ambientales y económicas con el objetivo de erradicar la pobreza y fomentar la sostenibilidad del planeta. Por ejemplo, el objetivo N°6 de la agenda 2030: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos. (OMS y UNICEF, 2017).

Latinoamérica y el Caribe, contaban con aproximadamente ochenta mil organizaciones que realizaban la gestión del agua potable y saneamiento en entornos rurales. Estas organizaciones comunitarias asistieron a más de cuarenta millones de ciudadanos. (AVINA, 2011).

La Cooperación Suiza en Perú y los Andes (COSUDE, 2015) presentó la infografía de la Confederación Latino Americana de Organizaciones Comunitarias de Servicio de Agua y Saneamiento (CLOSAS) en la que se afirmaba que existen 1500 Asociaciones administradoras de Sistema de Acueductos y alcantarillados comunales en Costa Rica,

11500 prestadores en Colombia, 3000 juntas de saneamiento (no incluye comisiones vecinales) Paraguay, 600 cooperativas de agua potable en Argentina, 6832 juntas administradoras de agua potable en Ecuador, 1 600 comités y cooperativas en Chile y 8000 juntas Administradoras de agua y Saneamiento en Perú.

El mapeo realizado por CLOCSAS mostró la importancia de los consejos de administración en entornos rurales para asegurar la suministro de agua limpia y segura.

En Perú, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) es el organismo encargado de la rectoría de la cartera de saneamiento, En 2012, se convalidó la política de estado N° 33 “Política de los recursos hídricos”, en virtud del acuerdo nacional, que reconoce al agua como bien público y estableció que el acceso al servicio de agua potable como un derecho humano y constitucional. Esta política fue aprobada por la ley N° 30588 en 2017.

El actual gobierno prioriza mejorar los servicios de saneamiento, tal y como se refleja en la política general de gobierno 2021-2026. En el Art. 4, eje 1: El objetivo principal es promover el bienestar y la protección social mediante la garantía de la seguridad alimentaria. La intervención se centra en garantizar la disponibilidad de servicio esenciales para mejorar las condiciones de vida de la población. El enfoque se dirige a disminuir la brecha existente en cuanto a servicios de agua, saneamiento, energía y conectividad, especialmente en las zonas rurales y periurbanas. DECRETO SUPREMO N° 164-2021-PCM (2021).

Debido a los graves rezagos institucionales, económicos y sociales en el país, se consideraba necesario un proceso gradual de transición para implementar cambios, que requería no solo el compromiso del sector, sino también del interés y la promesa política, económica y social en general. Aunque las actividades económicas han tenido impactos positivos y valiosas experiencias, era importante diferenciar entre el desequilibrio operativo, las debilidades institucionales y priorizar su atención. Dado que estas cuestiones han recibido poca atención, el proceso de transición se volvía más difícil. Oblitas (2010).

Según las últimas contribuciones del “Plan Nacional de Saneamiento 2021-2026”, se ha informado que había 27,115 organizaciones que tienen la responsabilidad de administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y disposición sanitaria de excretas en el ámbito rural. Para la clasificación de los prestadores rurales, se dividieron en dos grupos: prestadores directos, como los Gobiernos locales por medio de la Unidad de Gestión

Municipal (UGM), y a prestadores indirectos, tales como organizaciones comunales, juntas de agua potable y otras entidades similares. Ministerio Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS, 2022).

Los prestadores de saneamiento se rigen por el Decreto Legislativo N° 1280 "Ley Marco de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento", debido a esto, los gobiernos locales deben brindar soporte técnico a los organismos comunales y/o vecinales que prestan servicio de saneamiento por vía del Área Técnica Municipal (ATM), con el fin de asegurar la sostenibilidad. Asimismo, el sector de saneamiento está transfiriendo deberes y funciones para supervisar, fiscalizar, monitorear y desarrollar capacidades en la gestión adecuada de los servicios de saneamiento, asimismo de lograr la formalización o institucionalización de los prestadores rurales. Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA (2020).

Además, diversas organizaciones del sector que intervienen en las zonas rurales de acuerdo a sus capacidades, por ejemplo, el Organismo Técnico de la Administración de los servicios de Saneamiento (OTASS) implementa una política de integración de proveedores urbanos a la Empresas Prestadora de Servicio de Saneamiento (EPS), y en ocasiones también en algunas zonas rurales densamente pobladas, en efecto, mientras la EPS considere pertinentes y la integración de las aprobaciones sociales se puede acelerar en beneficio del usuario. La entidad encargada de regular, supervisar y fiscalizar es la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (SUNASS), la cual gradualmente se está integrando en el ejercicio de sus funciones. Por el momento, la responsabilidad en el ámbito rural recae en el Área Técnica Municipal (ATM).

Por otro lado, se articularon esfuerzos con organismo multisectoriales involucrados en la gestión saludable del agua, Ministerio de Salud (SA) y Ministerio de Agricultura y riego (MINAGRI), cumpliendo el rol de vigilante de la calidad del agua apta para el consumo humano, mientras que el otro sector verifica los estándares de calidad ambiental para el agua, dado por la "Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) y la Autoridad Nacional del Agua (ANA)".

Las organizaciones comunitarias proveedoras del servicio de saneamiento deben esforzarse por ser sostenibles, exigiendo así una adecuada gestión en espacios rurales. Se ha encontrado limitaciones en el área de influencia, en la continuidad y servicio inadecuado para atender las necesidades de los usuarios y prevenir problemas de salud pública; como fiebre, tifoidea, diarrea, cólera, hepatitis, desnutrición crónica infantil, anemia, etc. Las patologías que se

generaban por una inadecuada gestión del servicio y se agudizaban con problemas organizacionales propias de las deficiencias. La Universidad de Piura (2011) asegura que:

Las entidades comunitarias suelen enfrentar obstáculos debido a comportamientos inapropiados de ciertos miembros, tales como:

- Inclínación a ignorar el LIDERAZGO de los dirigentes y provocar caos.
- Falta de presencia de socios en las reuniones de decisión.
- No cumplir con obligaciones, como abonar la tarifa del suministro de agua o no desempeñar la labor de supervisión
- Distorsión de datos
- Actitudes negativas y polarizadas.

El Gobierno Regional de Lima atiende a sus 9 provincias y sus 128 distritos por medio de la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento (DRVCS), que opera en función de las atribuciones y competencias que instituye la ley Orgánica de Gobiernos Regionales ley N° 27867. Según la DRVCS – GORE LIMA, Hay 588 organismos que prestan servicios de saneamiento, pero dado el bajo nivel de saneamiento, la cobertura de agua potable y disposición sanitaria de excretas es del 63,21% y 44,23%, respectivamente, lo que representa un gran desafío para lograr una cobertura total en el entorno rural. Gobierno Regional de Lima (GORE-LIMA, 2021).

El Distrito de Aucallama no es ajena a esta problemática de la gestión del servicio del agua. La JASS de Matucana, que pertenece al Centro Poblado Cruz Blanca Matucana, se identificó dificultades en la gestión debido a la coyuntura sanitaria, lo que hizo difícil para los usuarios pagar sus cuentas de agua en el hogar, ya que la mayoría de los hogares son independientes y sin trabajo para pagar los servicios, lo que generó morosidad, la cuota familiar establecida dentro de la organización comunal fue de S/.10.00 soles por asociado y/o Cabeza de familia. De acuerdo con el último censo 2017, se encontró 110 edificios, 298 habitantes identificados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – (INEI, 2018). Asimismo, había 79 Asociados empadronados hasta el 2019 según el DATASS, siendo necesario señalar que la

prestación y gestión del servicio debe ser buena para proveer el agua potable cumplimiento las normativas sectoriales para el ámbito rural. Además, la JASS presentó dificultades en la administración debido a temas normativos, conducción, regulación y planificación; en la operación se necesita capacidad técnica, conocer el estado de la infraestructura, la calidad y continuidad y el uso de herramientas e implementos de seguridad. Por consiguiente, se debía asegurar la realización del mantenimiento fuera preventivo o correctivo. Estas competencias forman parte del Consejo Directivo para la toma de decisiones en asamblea general para poder mejorar, por tal razón, una inadecuada gestión perjudica claramente la prestación del servicio de agua potable en el Centro Poblado Cruz Blanca Matucana.

Pretendemos con la investigación determinar la relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿De qué manera se relaciona la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se establece la relación entre la administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.
- Medir la relación entre la operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.
- Comparar la relación entre el mantenimiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

La base teórica para justificar este análisis se basó en el estudio de dos variables: Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios en el Centro Poblado Cruz Blanca Matucana. Al determinar la correlación entre estas dos variables, se esperaba obtener conclusiones que permitieran hacer recomendaciones para mejorar la prestación del servicio de saneamiento. Además, los resultados obtenidos serían de gran utilidad para las autoridades competentes al momento de tomar decisiones correctivas.

La justificación práctica de esta investigación se basó en las omisiones del proveedor rural de servicios y los obstáculos en la prestación del servicio, lo que generó deficiencias en la gestión adecuada del servicio de agua potable. Como consecuencia, se pretendió determinar cómo se podía colaborar en la solución de los problemas organizacionales en la gestión del agua, a través del estudio de esta temática.

El soporte metodológico de esta investigación consistió en el uso de un cuestionario como herramienta para recolectar información relevante, el cual ha sido previamente validado y se caracterizó por su alta confiabilidad.

El aporte social del estudio radicó en su contribución al desarrollo sostenido de la gestión del servicio de saneamiento, lo que se traduciría en beneficio para las familias del Centro Poblado Cruz Blanca Matucana. Al proporcionar información relevante, las autoridades ediles podrán involucrarse más en la prestación del servicio, lo que permitiría garantizar la igual de oportunidades e impulsar el bienestar de los usuarios.

1.5 Delimitaciones del estudio

En esta investigación se analizó a los usuarios de la junta de agua potable, la delimitación social, comprendió a los usuarios de la JASS de Matucana.

La delimitación temporal, se desarrolló en un horizonte temporal de agosto a diciembre del 2022. La delimitación Geográfica comprendió al CC.PP. Cruz Blanca Matucana, Distrito de Aucallama, Provincia de Huaral, Departamento de Lima. La delimitación Semántica, Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios, la Gestión del Servicio es un proceso integral organizativo, técnico, administrativo, permitiendo la operatividad del servicio de saneamiento, mantener el servicio y la satisfacción del usuario es el cumplimiento de sus expectativas y demandas sobre el servicio.

1.6 Viabilidad del estudio

La investigación contó con los recursos económicos, capital humano, tecnológico y todo lo necesario para lograr los objetivos establecidos en el espacio local.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Rivera (2019) en su estudio titulado: “Calidad de servicio y Satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, Guayaquil-Ecuador 2019”. El propósito de la investigación fue analizar la calidad del servicio y satisfacción del cliente en una compañía establecida en Guayaquil. La metodología aplicada fue cuantitativa y empleó un diseño descriptivo correlacional sin experimentación. Se utilizó una encuesta y un cuestionario como herramientas de investigación para obtener datos de una muestra de 180 consumidores. Los resultados indicaron que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio proporcionado por Greenandes Ecuador es menor de lo que se esperaba. El resultado más significativo reveló que existe una brecha negativa considerable en términos de confiabilidad y capacidad de respuesta, que necesita ser reducida. Para lograrlo, es necesario mejorar los procesos y asignar responsabilidades a los empleados que interactúan con los clientes en cada departamento. Es importante crear una estrategia orientada a la satisfacción del cliente, enfocada en la expansión de la empresa.

Aguirre (2018) en su investigación titulada “Satisfacción de los altos consumidores con relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil”. El propósito de este estudio es evaluar la satisfacción de los clientes de alto consumo en cuanto a la calidad del suministro de agua potable en Guayaquil, para proponer un plan de mejoras. La metodología empleada es de naturaleza cuantitativa, con un diseño transversal no experimental de tipo descriptivo, correlacional y causal. Se utilizaron encuestas y cuestionarios como herramientas de investigación y se encuestaron a 295 empresas. Los resultados indican que, aunque la percepción general de calidad del servicio es aceptable, se pueden mejorar aspectos como la confiabilidad, la empatía y la capacidad de respuesta.

Se sugiere la implementación de un plan de acción en colaboración con el contratista y un intercambio periódico de información para aumentar la satisfacción del consumidor.

Márquez y Ortega (2017) en su artículo científico de la revista Scielo: Revista mexicana titulada “Percepción social del servicio de agua potable el municipio de Xapala, Veracruz”. El propósito del estudio es examinar la percepción pública en cuanto al servicio de suministro de agua potable en la urbe de Xapala. La estrategia empleada es una investigación transversal descriptiva, con el uso de una encuesta y cuestionario aplicados a 280 usuarios. De acuerdo a los resultados, los usuarios del servicio de agua potable calificaron el servicio como bueno o aceptable y es entregado constantemente, siempre y cuando la calidad del agua sea adecuada, exceptuando la época de sequía. Si se administran cuidadosamente los resultados, se puede establecer medidas estratégicas para mantener o mejorar aun mas la calidad del servicio basándose en hallazgos objetivos que reflejen la realidad social de la percepción de los servicios públicos y demás, identificar áreas de oportunidad y mejora, ya que algunos procedimientos son evaluados negativamente por los usuarios. Con la comprensión de estos diagnósticos, la entidad puede mejorar su reputación en la comunidad y asegurar la entrega y administración satisfactoria de los servicios para la población, lo que contribuirá al propósito del comité de ofrecer servicios de alta calidad.

Sánchez (2011) en su tesis titulada “El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena”. El propósito es establecer un marco de administración que mejore la prestación de los servicios de suministro de agua y tratamiento de aguas residuales en el ayuntamiento de Tena. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa no experimental de tipo descriptivo correlacional. Se utilizaron diversas técnicas e instrumentos de investigación, como encuesta, entrevistas y cuestionarios, aplicados a una muestra de 350 usuarios. Los resultados indican una correlación significativa y se realizó una regla de decisión para determinar la posición de la investigación. El valor calculado de X^2 fue de 21.98, lo que es mayor que el valor tabulado de X^2 de 7.815. De esta manera, se descartó la hipótesis nula y se validó que la implementación de una compañía local como patrón de administración beneficiará la oferta de los servicios de suministro de agua y saneamiento en la localidad.

Ramírez y Suarez (2011) en su investigación titulada “Nivel de Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre, Venezuela. Enero - marzo 2011”. Caso: parroquia Santa Inés. El propósito de este estudio es evaluar la

satisfacción de los usuarios percibida en los aspectos físicos de los proveedores de servicios. Para llevar a cabo esta tarea, se empleó una combinación de enfoques documentales y de campo descriptivos, utilizando técnicas y herramientas tales como cuestionarios y encuestas, basados en el modelo teórico SERVPERF. La muestra utilizada para este estudio fue seleccionada de manera estratificada a partir de 49 hogares de las comunidades (Boca de Sabana y otros) ubicadas en la parroquia Santa Inés, en el municipio Sucre. Los resultados obtenidos indican que estas entidades no están cumpliendo adecuadamente con sus obligaciones de servicio, lo que ha resultado en la insatisfacción de los usuarios debido a los problemas relacionados con el abastecimiento de agua en distintos sectores. Es crucial que las autoridades tomen en cuenta las percepciones de los ciudadanos acerca de la gestión de los servicios públicos y utilicen los hallazgos del estudio para tomar decisiones que permitan mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de la población.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Sánchez (2022) en su estudio titulada, “La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Del Distrito de Quellouno, Provincia de Convención, Cusco 2022”. El propósito del estudio consiste en establecer la relación existente entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad. Respecto a la metodología utilizada, se empleó un enfoque cuantitativo en el análisis, utilizando un diseño no experimental transversal con un enfoque descriptivo y correlacional. Para ello, se utilizaron diversas técnicas e instrumentos de investigación, como encuestas, entrevistas y cuestionarios, aplicados a una muestra de 370 personas. Sin embargo, debido a las circunstancias, solo se pudo aplicar la investigación a 100 ciudadanos. Los resultados obtenidos indican que ambas variables tienen una alta fiabilidad, con un alfa de Cronbach de 0.896. Asimismo, las dos variables presentan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.646 y un valor de significación bilateral de 0.000, que es inferior a $p=0.05$, lo que demuestra que existe una conexión. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula y concluir que a medida que se mejore la administración del servicio en la Municipalidad, aumentará la satisfacción de los usuarios.

Suxo (2022) en su estudio titulada, “mantenimiento de locales educativos y satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021”. El propósito del estudio consiste en establecer la relación entre el cuidado de las instalaciones educativas y la satisfacción de los usuarios de la Institución Educativa San Antonio de Jicamarca - Lima durante el año 2021. Para llevar a cabo la investigación, se adoptó un enfoque cuantitativo y

se empleó un diseño no experimental de carácter descriptivo correlacional, utilizando diversas técnicas e instrumentos de investigación, como encuestas, entrevistas y cuestionarios. La muestra consistió en 326 padres de los estudiantes matriculados. Los resultados indican que hay una correlación positiva baja entre el mantenimiento de las instalaciones educativas y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,255 y un valor de v de 0,000, por debajo del nivel de significancia de 0,005, lo que significa que existe una conexión significativa y directa entre estas dos variables.

Diaz (2022) en su estudio titulado, “Gestión del servicio del agua y satisfacción de los usuarios del Distrito de Lurín, sector D- Lima 2021”. El propósito del estudio consiste en establecer la relación entre la administración del suministro de agua y el grado de satisfacción de los usuarios en el área de Lurín en 2021. La metodología adoptada para este análisis se basa en un enfoque cuantitativo, un diseño descriptivo correlacional y no experimental. El cuestionario y la encuesta fueron los instrumentos utilizados para recopilar datos de 338 participantes. En cuanto a los resultados obtenidos, se evidenció una correlación positiva débil entre la gestión del servicio de agua y la percepción física de los usuarios, que se refiere a la modernidad de las instalaciones, los equipos y los materiales. En contraste, una correlación positiva fuerte se observó entre la gestión del servicio de agua y la dimensión de respuesta de la satisfacción del usuario, que se relaciona con la capacidad organizativa, el comportamiento del personal y la disponibilidad del mismo.

Juchani (2022) en su estudio titulada, “Gestión del servicio de agua potable y satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita- Puno, 2022”. Objetivo: determinar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita – Puno, 2022. Universidad Cesar Vallejo. Metodología: investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Utilizo técnica e instrumento; encuesta y cuestionario aplicado a una muestra de 170 usuarios. Resultados: existe correlación significativa entre gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de zepita- Puno y sus dimensiones de Administración, operación y mantenimiento cuentan con un p - valor menor 0,05 por ende, existen correlación significativa entre las dimensiones y la satisfacción de los usuarios. Finalmente, cabe señalar que a mayor desarrollo de la gestión del servicio es mayor la satisfacción del usuario.

Montero (2022) en su investigación titulada, “Gestión de operaciones y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte EMPTONSA en el 2022”. El propósito del estudio es establecer si hay una relación significativa entre la administración de las operaciones y la satisfacción de los clientes de la compañía de transporte EMPTONSA en 2022. Para lograr esto, se utilizó una metodología de enfoque mixto con un diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo-explicativo. Se emplearon diversas técnicas e instrumentos, como análisis documental, encuestas, entrevistas y cuestionarios, los cuales se aplicaron a una muestra de 400 usuarios. Como resultado del estudio, se identificó una correlación entre las variables de gestión de operaciones y satisfacción de los clientes, con un p-valor inferior a 0,05 y un coeficiente de Spearman positivo y moderado de 0,592.

Montesinos, Olortegui y Portillo (2022) en su investigación titulada, “Las organizaciones comunales y la sostenibilidad social de los Servicios de Saneamiento en el Distrito de Churubamba – 2022”. El propósito del estudio es evidenciar cómo la falta de validez de los documentos de gestión, el desempeño deficiente de los miembros del consejo directivo, la falta de cobertura y la baja calidad de los servicios de saneamiento están afectando la sostenibilidad social de los servicios de saneamiento en el distrito de Churubamba de la provincia de Huánuco. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque mixto, con un diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo-explicativo. Se emplearon diversas técnicas e instrumentos, como análisis documental, encuestas, entrevistas y cuestionarios, los cuales se aplicaron a una muestra de 24 organizaciones comunitarias. Se determinó que las agrupaciones comunitarias de la zona de Churubamba en la región de Huánuco efectivamente aseguran la durabilidad social de los servicios de higiene, dado que disponen de registros administrativos legítimos, los líderes del comité directivo ejecutan sus labores adecuadamente y garantizan la amplitud y excelencia de los servicios de saneamiento.

Rodríguez (2021) en su investigación titulada, “Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019”. El propósito del estudio es evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable proporcionado por Agua Tumbes en la zona sur de la región de Tumbes durante el período 2019-2020. La investigación utilizó un enfoque mixto y un diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional, que incluyó técnicas e instrumentos de investigación como encuestas, entrevistas y cuestionarios aplicados a una muestra de 360 usuarios. Los resultados mostraron que en promedio solo el 30% de los clientes están

completamente satisfechos con el servicio, mientras que el 70% restante se mostró indiferente o insatisfecho. Además, se determinó que Agua Tumbes cuenta con la recomendación del 28% de los encuestados. Se llegó a la conclusión de que existe una conexión relevante entre la excelencia del servicio y la complacencia del consumidor en relación al abastecimiento de agua potable por parte de una organización localizada en la región de Tumbes.

Salazar y Suarez (2021) en su investigación titulada, “La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorros y crédito de Lima durante el periodo 2019”. El objetivo de este estudio es establecer la relación entre la gestión administrativa y la felicidad del usuario en una cooperativa de ahorro y crédito en Lima. La metodología empleada es cuantitativa y descriptiva, con un diseño no experimental y transversal. Se aplicó una encuesta y un cuestionario a 300 miembros como herramienta de investigación. Los resultados revelaron una correlación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de Pearson de 0,490, lo que indica una correlación moderada. Además, se observó una significancia estadística de 0,003, menor que 0,05, lo que confirma la correlación de manera estadísticamente significativa.

2.2 Bases teóricas

Las ciencias sociales se enfocan en el análisis de las variables relacionadas con la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios, tomando como referencia la sociología organizacional. Por esta razón, las organizaciones, tanto públicas como privadas, como empresas, organizaciones de base, organizaciones comunales sin fines de lucro y derecho privado, como las juntas administración de agua potable (JAAP), Juntas de administración del servicio de saneamiento (JASS), entre otras denominaciones similares, son objeto de estudio debido a su impacto social. Según Zavala (2017), en el ámbito de la gestión hídrica se observa la aparición de diversas agrupaciones sociales que comparten intereses o derechos colectivos en la provisión de agua potable y saneamiento. Entre estas agrupaciones se encuentran las juntas de agua, comités de agua, sistemas de suministro de agua, asociaciones administrativas de acueductos y alcantarillados, entre otras. De esta manera, la experiencia de estas organizaciones demuestra una amplia gama de enfoques, estructuras y métodos de

acción relacionados con la gestión del agua, incluyendo la participación en la formulación de políticas y en la legislación pertinente.

De acuerdo con Gonzales (2016), la sociología organizacional tiene como propósito iluminar los análisis empresariales, y dentro de su enfoque se incluyen actividades como:

- El examen de la situación,
- La detección de requerimientos de mejora o consolidación,
- La implementación de medidas
- La valoración de los logros.
- Retroalimentación correspondiente.

Según lo expresado por Roldan (2017), las empresas son entidades sociales que se definen por las particularidades de su colectividad. En este proceso de argumentación, se adoptará la consideración del estudio realizado por Rodríguez (2008) sostiene que el surgimiento de la Teoría organizacional se remonta a la investigación sobre la sociedad y sus procesos. En las obras de escritores como Herbert Espencer o Emile Durkheim, se puede ver cómo se vincula el progreso evolutivo de la sociedad con las diversas formas que adquiere la distribución laboral en cada etapa. De hecho, la Teoría organizacional se divide en tres corrientes distintas:

A) De manera académica y con un enfoque sociológico, el propósito era la comprensión de la complejidad del fenómeno social en todas sus expresiones, donde la dimensión organizativa era un factor relevante pero no el único, en relación al conjunto social. Este enfoque se evidencia en el estudio clásico de Max Weber acerca de la Burocracia.

B) La gestión empresarial se enfoca en descubrir métodos innovadores y cada vez más efectivos para que las organizaciones alcancen sus metas. Los fundadores de la Administración Científica, Taylor y Fayol, pertenecen a la escuela clásica.

C) La psicología social se preocupa por identificar los factores que influyen en la productividad y, como resultado, se enfoca en el comportamiento colectivo de los trabajadores en su entorno laboral. La escuela de Relaciones Humanas, así como Mayo y Lewin, están relacionados con este campo de estudio.

Desde la Teoría Clásica de la Sociología el aporte del Sociólogo Max Weber con su Teoría Burocracia, en los años (1864-1920), enfatiza que una de las formas más eficientes de organización, es la burocracia. Existen límites definidos de autoridad y poder en las organizaciones y empresas, los cuales se establecen mediante reglas y regulaciones bien definidas que deben cumplirse rigurosamente. El modelo burocrático es una descripción de cómo funcionan las organizaciones y desempeña un papel central en la era moderna de la industria. Este modelo ha sido objeto de análisis para comprender su estructura organizativa. Weber valora la importancia de los funcionarios eficientes y competentes en el desempeño de sus funciones estatales, lo que contribuye a mantener la estabilidad, tal como lo destaca Asturias. (s.f.):

Oportunamente Max Weber presenta 7 Principios de la Burocracia:

La formalización se refiere a establecer una jurisdicción oficial y fija a través de reglas y regulaciones, ya sea en forma de leyes o reglamentos administrativos.

La estructura jerárquica implica un sistema escalonado de poder en el que los cargos inferiores están supervisados por superiores, lo que permite a los ciudadanos apelar las decisiones de sus oficinas a una autoridad superior según un proceso reglamentado.

La división del trabajo asigna funciones específicas a cada miembro del grupo para evitar conflictos y asegurar una gestión clara y completa, lo cual es especialmente relevante para líderes empresariales privados y funcionarios públicos.

La impersonalidad se refiere a que los empleados de la organización realizan únicamente sus tareas y pueden ser reemplazados por otros, ya que una vez formalizado, el sistema funciona para cualquier persona.

La competencia técnica y meritocrática asegura que la selección de empleados y puestos se base únicamente en sus habilidades y méritos.

La separación de la propiedad y la gestión implica que la burocracia se enfoca en la gestión sin poseer los medios de producción.

La profesionalización de los empleos implica que los especialistas son asignados y remunerados de acuerdo a su función o cargo, y son designados por sus superiores inmediatos como su actividad principal en la organización.

Desde la posición de Reyes (2020) explica que;

Weber partió de la investigación de las características comunes de las organizaciones formales para describir la burocracia. Ésta es necesaria para la gestión de organizaciones complejas en sociedades modernas, lo que conlleva ventajas como lograr un equilibrio y mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos. Asimismo, la burocracia ayuda a maximizar la eficiencia al lograr los mejores resultados al menor costo posible, y a controlar la incertidumbre al regular a los trabajadores, proveedores y mercados mediante reglas formales conocidas.

En el contexto de las organizaciones comunales, se considera que una adecuada aplicación de la forma de organización (estatuto) resulta en la consecuencia efectiva de los objetivos en saneamiento rural, permitiendo la provisión adecuada de servicios a los hogares rurales, en consecuencia, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Teoría Estructural Funcionalista

La aportación sociológica de las agrupaciones vecinales como entidad encargada de administrar el suministro de agua potable y de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y/o receptores del servicio, se enmarca en un contexto que involucra tanto lo gubernamental como lo comunitario, con la finalidad de lograr un beneficio público.

En cuanto a los aportes teóricos de Roman y Zhigue (2022), se enfocan en una base con función en la correlación de eventos diarios, basándose en la hipótesis de Herbert Spencer y, posteriormente, en la de Emile Durkheim. El enfoque estructural funcionalista se dirige a detectar las carencias propias y necesarias del organismo social, considera que estas son

imprescindibles para la supervivencia de la comunidad. Teniendo en cuenta a Ritzer (Como se citó Roman y Zhigue, 2022) manifiesta que Durkheim elaboró numerosas teorías acerca de las organizaciones, su estructura, funciones y su conexión con las demandas de la sociedad. El pensador establece una distinción entre dos conceptos: la causa y la función social. Según su perspectiva, la estructura organizacional adopta una forma específica y se encarga de satisfacer las necesidades del sistema a través de una organización determinada.

Esta estructura teórica ofrece una comprensión clara de la dinámica social que existe entre sectores, organismos, instituciones, normas, costumbres y tradiciones tanto a nivel macro como micro en los diferentes grupos o unidades sociales en los que las personas interactúan. Además, aborda la gestión de conflictos en caso de que surja de forma espontánea, lo que permite alcanzar una armonía colectiva. Teniendo en cuenta a Cadenas (Como se citó Roman y Zhigue, 2022) asevera que, en todas sus variantes, la teoría funcionalista utiliza un enfoque más orgánico para describir la sociedad, en el que el concepto de función se utiliza para comprender las interacciones entre un sistema completo (organismo) y sus componentes distintos (órganos).

El estructural funcionalismo contribuye en el estudio debido a las funciones que desempeñan diversas estructuras institucionales, y su propósito es responsabilizarse del ejercicio de sus funciones y facultades de poder para tomar las medidas correspondientes, es decir, continúa mejorando los servicios de saneamiento del CC. PP. Cruz Blanca Matucana, Distrito de Aucallama, con el fin de mejorar la calidad de vida de los pobladores.

VI. Gestión del servicio

Las estructuras de gobernanza del saneamiento en áreas rurales, como las juntas administradoras de agua potable (JAAP) y las juntas administradoras de servicio de saneamiento (JASS), son responsables de la gestión, operación y mantenimiento del servicio de saneamiento. También se encargan de monitorear a las familias que utilizan el servicio. Las organizaciones comunitarias (OC), que son conocidas como proveedores rurales y tienen una junta directiva que cambia cada dos años y un consejo directivo, son responsables de la gestión del servicio. De acuerdo con el MVCS (2022), estas entidades son las responsables de la gestión del servicio. Además, tienen una estructura organizacional con roles y funciones claramente definidos.

De acuerdo con Albornoz (2018) se expresa que en la administración colectiva hay diversos elementos clave que buscan lograr objetivos específicos. Entre ellos se incluyen: recursos, herramientas de gestión, roles y responsabilidades de los involucrados, planes de acción, liderazgo, concertación de actores, entre otros. Son las comunidades las que analizan y deciden, contando con el respaldo y la colaboración de las instituciones locales. El fortalecimiento implica que la comunidad se capacita y asegura su autonomía en la gestión comunitaria frente a las entidades de apoyo, ya sean públicas o privadas.

Por lo tanto, la gestión del servicio es un conjunto de procedimientos establecidos de manera ordenada con base legal y normativa por el ente rector de saneamiento en el Perú.

Dimensión 1: ADMINISTRACION

Según Yazán (2007) el objetivo de la gestión no es aumentar el capital, sino mejorar el bienestar de la población. Los organismos comunales que prestan el servicio de saneamiento se rigen en criterios normativos, conducción; regulación y planificación para adecuada administración del servicio de saneamiento:

1.1) Normativos

1) Formalización de la JASS

La institucionalización o formalización de la organización comunal como prestador rural, dedicadas a la gobernanza del saneamiento tiene un procedimiento legalmente aprobado en el 2016, que son los Directrices para el registro, validación, inscripción y actualización de las Asociaciones Locales establecidas con el propósito de gestionar los servicios de higiene en las Áreas Pobladas del Campo. Resolución⁴ Ministerial 337-2016-VIVIENDA (2016). Además, las disposiciones legales habilitan a las personas a afiliarse a las JASS, asociaciones, comités u otro tipo de organizaciones voluntarias y democráticas en las zonas rurales con población menor a dos mil habitantes. Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA (2020).

2) La constitución y formalización de la JASS

Resolución Ministerial 337-2016-VIVIENDA (2016). Las organizaciones comunitarias como los Comités de Gestión de Servicios⁴ de Saneamiento⁴ u otras denominaciones⁴ se forman utilizando estructuras orgánicas predeterminadas que es la siguiente:

Asamblea General: Esta es la máxima autoridad y órgano de decisión de la organización comunitaria y está integrada por todos los usuarios que se encuentran registrados en el libro de asociados.

Consejo Directivo: Está constituido por el presidente(a), secretario (a), tesorero (a) y vocales, y son elegidos democráticamente en un proceso electoral interno.

Fiscal: Elegido en Asamblea General para supervisar, fiscalizar y defender los intereses de la organización comunal.

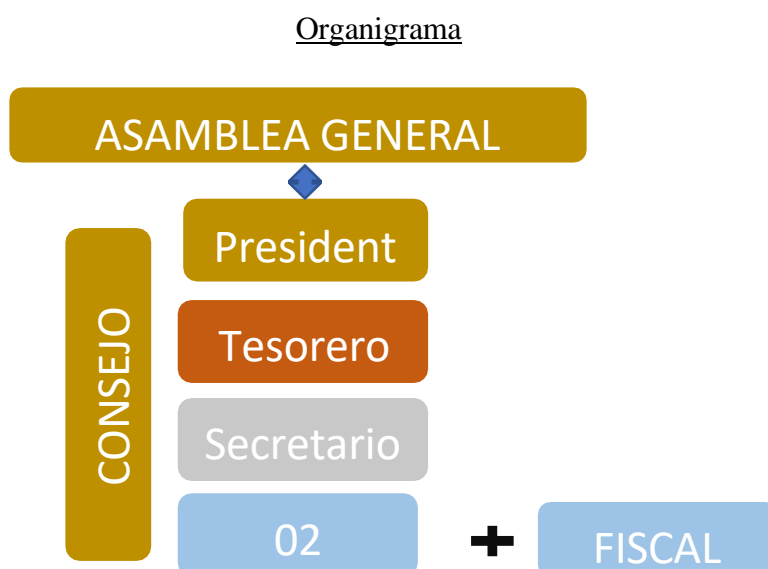


Figura 1. Organigrama de Organizaciones Comunales Prestadoras de Servicios de Saneamiento en el ámbito rural. obtenido RM 337-2016-VIVIENDA (2016).

En la constitución del prestado rural, también deben considerarse enfoques transversales, como el enfoque de género, que contemplan la necesidad de otorgar un mandato y participación al menos dos mujeres en la organización, se debe tener en cuenta la igualdad y la inclusión social. Asimismo, se deben considerar enfoques interculturales, teniendo en cuenta la diversidad cultural del país, para mejorar y enriquecer la cultura. Es crucial la implicancia de la ciudadana, el enfoque favorece la participación ciudadana en la toma de decisiones para el desarrollo y el enfoque ambiental, para considerar las consecuencias positivas o negativas del uso de los bienes naturales para gestionar los impactos ambientales del sector. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS, 2020)

	Proceso para la constitución del Prestador rural indirecto: JASS, CLOSAS, COMITE, ETC.	Producto	RM N° 377 – 2016-VIVIENDA inscripción para formalización.
A	Coordinar la constitución de la JASS con las autoridades locales y/o comunales.	Institucionalidad del JASS como prestador rural.	A) Solicitud para el reconocimiento e inscripción del prestador rural donde se debe adjuntar la copia simple de los documentos legalizados:
B	1. Reunir a la comunidad en asamblea general.	Acta de constitución de la JASS.	1) “Acta de constitución de la JASS”. 2) “Estatuto de la JASS”. 3) “Acta de elección del consejo directivo y Fiscal”. 4) “Libro de Padrón de Asociados”. 5) “Copia de DNI del Consejo directivo y fiscal”.
	a) Socializar las razones para constituir una JASS y aprobarla.	Acta elección del consejo directivo.	
	b) Elegir una comisión electoral para el proceso democrático; Presidente electoral, secretaria electoral y vocal, para el proceso se debe aprobar reglamento electoral. c) Aprobación del padrón de asociados.	Libro de Padrón de asociados.	
C	2. 2°da reunión comunal en asamblea general.	Acta de elección del consejo directivo.	B) Evaluación y procedimiento
	a) Elecciones del Consejo Directivo (02 años) y fiscal (03 años) de la JASS de manera temporal y de actualización periódica. b) Juramentación de electos y firma de acta de elección. c) Socialización del Estatuto sectorial RM N° 205-2010 – VIVIENDA y su aprobación (50 % + 1) asociados.	Estatuto de la JASS.	

D	Legalización de libros y/o acervo documentario ante notario o juez de paz: libro de Actas asamblea general (LAG), libro de consejo directivo (LCD), libros de Padrón de asociados (LPA), libros contables (LC), etc.	Legitimidad de documentos administrativos de la institución.	administrativo para emisión de la Resolución del Alcaldía, donde reconoce a centro poblado y su institución del servicio de saneamiento como prestador rural según sea su denominación JASS, comité, etc. C) Inscripción en el libro OC, prestadoras de servicios de saneamiento rural.
---	--	--	--

Cuadro 1. *Proceso para la conformación y/o Constitución de las organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento. Obtenido RM N° 337-2016-VIVIENDA.*

Área Técnica Municipal - ATM

Dependencia municipal responsable de promover formalización y/o institucionalización de los prestadores rurales temporalmente en su gestión en el servicio de saneamiento estos organismos comunales o vecinales pueden constituirse en (JAP, JASS, comités u otras formas de organización), así mismo, realiza actividades de supervisar, fiscalización y proporcionar asistencia técnica⁴ para⁴ asegurar la sostenibilidad⁴ de los servicios de agua y saneamiento rural. DECRETO SUPREMO N° 005-2020-VIVIENDA (2020).

1.2) Conducción:

- **Instrumentos de Gestión:**

- **Instrumentos Administrativos**

- 1. Libro de asamblea**

El libro se debe legalizar formalmente para registrar las decisiones tomadas en las asambleas generales, tanto ordinarias como extraordinarias, en presencia de los miembros del consejo directivo y los socios. Este registro es fundamental para documentar las decisiones tomadas durante estas reuniones. Water for People (2016).

- 2. Libro de acta del consejo directivo**

El libro que contiene información sobre la agenda a ser tratada en las sesiones del consejo directivo, con el fin de generar propuestas en temas a ser presentados en asamblea general, debe estar legalizado de forma adecuada. Water for People (2016).

- 3. Libro de padrón de asociados**

El libro guarda información de todos los miembros asociados de la organización, lo que les permite tener la oportunidad de influir en las tomas de decisiones, ser elegidos o representados en los procesos electorales y cumplir con el estatuto de la organización. Sin embargo, para que un usuario se convierta en asociado, debe ser decidido en una asamblea general y ser incluido en la agenda correspondiente, lo que significa que no todos los

usuarios son socios de la JASS. Es importante destacar que el libro debe estar legalizado. Water for People (2016).

- **Instrumentos de control económico del prestador rural**

- 1. Libro de caja**

- El registro de caja es un recurso contable fundamental empleado por el responsable financiero de la entidad social para documentar las entradas y salidas de dinero, posibilitando un seguimiento económico de la organización. Asimismo, facilita la detección de la falta de pago por parte de los usuarios. Water for People (2016).

- 2. Libro de recaudos**

- Libro donde se registran los pagos por diferentes conceptos de los asociados mensualmente, además de registrar la morosidad de los socios. Water for People (2016).

- 3. Libro inventario**

- Libro que contiene información de los bienes que presenta el prestador rural, así mismo donaciones, compras y lo que se dejado de usar. Para tener un control institucional de los bienes del prestador rural. Water for People (2016).

- 4. Informe anual**

- El balance económico es un procedimiento realizado por el consejo directivo, en el que se expone los gastos realizados durante la ejecución del plan operativo anual y se informa de cualquier contingencia que haya surgido en la gestión del servicio del prestador rural. El propósito de este procedimiento es alcanzar una gestión transparente.

1.3) Regulación:

LA Cuota Familiar:

La SUNASS ha desarrollado una metodología para establecer el costo de la contribución de los usuarios por los servicios de higiene proporcionados por entidades de la comunidad. Esta metodología está respaldada por la Resolución Directoral N° 028-2018-SUNSS-CD y el Art. 105 del D.S. N° 019-2017-VIVIENDA, que estipula que los prestadores rurales deben de financiar la prestación y la gestión del servicio de saneamiento a través de una tarifa familiar, la cual es aprobado anualmente por la máxima autoridad del prestador rural siguiendo la metodología aprobada por SUNASS. Es necesario que el pago mensual que realiza cada familia tenga como objetivo financiar los costos inherentes a la gestión, funcionamiento y mantenimiento de los servicios de suministro de agua potable y tratamiento de aguas residuales, además de cubrir la reposición de equipos y reparaciones menores. La base legal que respalda esta obligación se encuentra en el artículo 78 del Reglamento de la Ley N° 1280. DECRETO SUPREMO N° 005-2020-VIVIENDA (2020).

Para aplicar esta propuesta, se requiere considerar ciertos criterios previos como insumos, según lo establecido por la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS, 2020).

1. El Presupuesto Anual (PA): que será financiado por la cuota familiar.
2. Número total de Asociados (NA).
3. Número total de Asociados Atrasados (AA).
4. Número de Asociados Exonerados.
5. Numero de Cuotas Atrasadas de los Asociados (CAAA).

La superintendencia indica adicionalmente que se debe calcular el factor por incumplimiento de pago (FIP), en tanto existan asociados atrasado. Ejemplo:

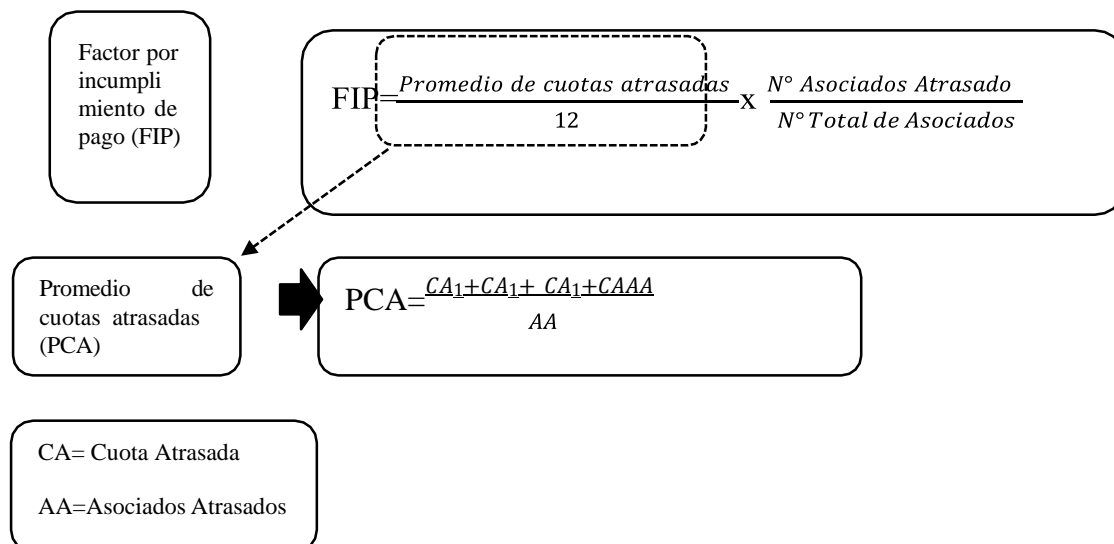


Figura 2. Identificando el Factor de incumplimiento – FIP. Obtenido de SUNASS (2020).

De acuerdo con las particularidades de cada entidad comunal prestadora del servicio de saneamiento se va a aplicar el cálculo de la cuota familiar en la actualidad se considerado:

1. Las organizaciones comunales “que no cuentan con micro medición (medidores) y no aplica cuotas diferenciadas”.

La cuota familiar- CF, se calculan con la siguiente fórmula establecida por SUNASS:

$$CF = \frac{PRESUPUESTO \ ANUAL}{12 \times (1 - FIP) \times (N^\circ \text{ ASOCIADOS} \times (N^\circ \text{ EONERADOS}))}$$

Figura 3. Formula de Cuota Familiar: OC que no tiene micro medición y cuota diferenciadas. Obtenido de SUNASS (2020).

2. Las organizaciones comunales “que no cuentan con micro medición (medidores), pero si aplica cuota diferenciada”.

La cuota familiar por consumo domiciliario y consumo comercial.

$$\begin{array}{c}
 \text{Grupo 1 CF categoría I} \frac{\text{PRESUPUESTO ANUAL}}{12 \times ((1-FIP) \times (N^{\circ} \text{ASOCIADOS}) \times (N^{\circ} \text{EXONERADOS)})} \\
 \\
 1 \frac{\text{PRESUPUESTO ANUAL}}{12 \times ((1-FIP) \times (N^{\circ} \text{ASOCIADOS}) \times (N^{\circ} \text{EXONERADOS)})} \\
 \\
 \times \\
 \\
 (1-FIP) \\
 \\
 \text{CF categoría II}
 \end{array}$$

Figura 4. *Formula de CF: OC que no tiene micro medición, pero si aplica cuota diferenciada. Obtenido de SUNASS (2020).*

3. Las organizaciones comunales “que cuentan con micro medición (medidores)”.

Se estandariza el control por metro cúbicos mediante un año para establecer el valor base de consumo por metro cubico de agua para implementar la metodología.

$$\begin{array}{c}
 \text{Calculando el importe base } 1 \frac{\text{PRESUPUESTO ANUAL}}{12 \times ((1-FIP) \times (N^{\circ} \text{ASOCIADOS}) \times (N^{\circ} \text{EXONERADOS)})} \\
 \\
 \text{Importe base} \\
 \\
 + \\
 \\
 \text{Importe por consumo adicional} \\
 \\
 \text{Calculando el importe por consumo adicional} \\
 \\
 \begin{array}{l}
 \text{importe mensual} \quad \text{volumen adicional} \\
 \text{por metro cubico} + \quad \text{al consumo base p} \\
 \quad \quad \quad \quad \quad \text{or asociado expresado} \\
 \quad \quad \quad \quad \quad \text{en metro cubicos}
 \end{array}
 \end{array}$$

Figura 5. *Formula de CF: OC que cuenta con micro medición. Obtenido de SUNASS (2020).*

de costos AOMRE.														
---------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Figura 6. Modelo de Plan Operativo Anual de SUNASS. Obtenido de SUNASS (2020).

2). Presupuesto anual

Es necesario formular los costos; administrativos, operativos, mantenimiento, reemplazo de equipos y reparaciones menores además del 10% de reserva para contingencias, para garantizar la operación normal y la prestación de servicio de calidad. Water for People (2016)

Modelo de Presupuesto Anual

Actividades / Tareas	Frecuencia	Cantidad necesaria por año	Costo unitario	Monto requerido	Costo total anual	Fuente de financiamiento
Operación						
Cloración	Semanal	48	28.65	1,375.00	1,375.00	Cuota familiar
Pago operador	mensual	x	x	X	X	x
Mantenimiento						
Limpieza y desinfección	3 meses	4	16.75	67	67	Cuota familiar
Etc...	x	x	x	X	X	x
Administración						
POA	anual	1	16	16	16	Cuota familiar
Etc...	x	x	x	X	X	x
Reposición de equipos						

Cambio de válvulas	anual	1	850	850	0	donación ONG
Etc...	x	x	x	X	X	x
Rehabilitaciones menores						
Reserva el 10 % de suma de costos AOMRE.	anual	x	x	230.8	145.8	x
Presupuesto anual				2,538.8		
Presupuesto Anual financiado con Cuota Familiar					1,603,8	

Figura 7. Modelo de Presupuesto Anual de SUNASS. Obtenido de SUNASS (2020).

Dimensión 2: OPERACIÓN

Es la utilización del sistema para proveer agua potable y manejo del sistema de disposición sanitaria de excretas, es prioritario tener un personal con las competencias necesarias para operar adecuadamente los elementos del sistema para lograr la continuidad y cumplir los parámetros del servicio de manera eficiente, considerando los criterios del estado de infraestructura, capacitación técnica y herramientas e implementos de seguridad. Juchani (2020).

2.1) Capacitación técnica

Es fundamental el fortalecimiento de capacidades del personal para estar adiestrado en las nuevas competencias y habilidades requeridas para el ejercicio de sus funciones adecuadamente y garantizar el abastecimiento de agua potable como producto final. MVCS (2022).

2.2) Herramientas

Son complementos que facilitan la realización de actividades específicas que facilitan las tareas, durante el proceso debemos considerar la presencia de al menos las siguientes

herramientas en la organización comunitaria que brinda el servicio de saneamiento; llave francesa, llave stilson, hoja de sierra, pegamento PVC, cinta teflón, wincha de 5 m, martillo, aceite para las válvulas, comprador de cloro, etc. Universidad de Piura (2011).

2.3) Equipo de protección personal

Es un conjunto de prendas y accesorios diseñados para salvaguardar la integridad del personal en uso de actividades operativas según el nivel de riesgo, que van a garantizar la protección física, antes de iniciar el proceso operativo.

Dimisión 3: Mantenimiento

3.1) Mantenimiento:

El mantenimiento procura la prolongación en el tiempo de las instalaciones además de reparar, corregir y prevenir daños del sistema. Las cuales se califican en:

a) Mantenimiento preventivo: Se realiza con fin evitar problemas futuros.

b) Mantenimiento correctivo: Permite corregir acciones extrañas, debido a la degradación del uso, daños y causas comunes.

Asimismo, garantizar el funcionamiento adecuado y cuidado del sistema disminuye los gastos de mantenimiento y prolonga la vida útil de los componentes de sistema, lo que a su vez asegura la permanencia en la entrega del servicio y su calidad. Agüero (2004).

3.2) Responsable de la operación y mantenimiento:

El operador es el encargado del manejo y operación de los sistemas y debe llevar a cabo de manera coordinada las labores de mantenimiento, operación, inspección, registro de cloro residual y reporte de posibles problemas al consejo directivo. Esta labor es remunerada y para desempeñarla es necesario ser mayor de edad y tener disponibilidad para recibir capacitación constantemente. Agüero (2004).

Componentes del sistema de agua potable:

A) Captación del sistema de agua potable:

Es la fuente principal y/o punto de recolección, esta se clasifica en superficiales, subterránea y pluvial, en el caso de la JASS de Matucana, es un sistema por bombeo mediante pozo. Se

debe considerar motor de bombeo, sistema eléctrico (tablero eléctrico), estructura con sello sanitario.

Manual de Puesta en Marcha: Captación del sistema

Bomba	Tablero	pozo
Verificar la bomba	Verificar instalaciones eléctricas.	Verificar nivel de agua
Revisar las válvulas que estén aperturas constante mente.	Programar la continuidad del fluido eléctrico	Sellar herméticamente con Tapa sanitaria, para inicio de proceso de impulsión.
Operación actividad del a bomba y su mantenimiento	Activación manual en caso no sea automático.	Mantenimiento de espacios exteriores

Cuadro 2. *Proceso de actividad en la captación operativa. Obtenido de Municipalidad de San Jose de Arada. (s.f.) & Municipalidad de cuenca del Rio Naranjo. (s.f.).*

B) Línea de conducción e impulsión del sistema

La línea de impulsión trabaja con la bomba y se enlace con la línea de conducción para llevar agua hacia el tanque o reservorio.

Manual limpieza de Puesta en Marcha: Línea de Conducción

A). Detener el paso al tanque de distribución; cierre de válvula.
B). Realizar la desinfección; preparación de solución madre y verterlo en la línea; previo cierre de válvulas.
C). Si no tuviera caja reunidora o cámara rompe presión, también realizar desinfección y limpieza con hipoclorito de calcio Y/o sodio.
D). Se debe dejar por 4 hora la solución en el sistema.
E). Realizar desfogue de la solución de la red, con ayuda de las purgas y enjuagar.
F). Apertura el ingreso al reservorio.

Cuadro 3. *Proceso de actividad en la Línea de Conducción operativa. Obtenido de Agüero (2004).*

C) Tanques de distribución y/ Reservorio

El almacenamiento y suministro del agua a las familias de las comunidades o centros poblados se da en el reservorio, y sus dimensiones depende del número de habitantes y debe tener una proyección a 20 años.

Manual de limpieza de Puesta en Marcha de Mantenimiento - Mensual: Reservorio

Mantenimiento Mensual
A). Revisión ocular de daños de la infraestructura como grietas. Si se logra identificar resanar rápidamente.
B). Inspección interna del reservorio. Verificando daños estructurales.
C). Mapeo externo de las rejas de protección o cerco perimétrico, para saber en qué estado se encuentran.
D). Inspección de tapa sanitarias y engrase o lubricado.
E). Diagnóstico rápido del centro de válvulas; entrada, salida y drenaje: realizar giros periódicamente para evitar la dureza y la lubricación periódica.
F). Revisas el sistema de cloración y abastecerlo.

Cuadro 4. *Proceso de actividad Mantenimiento del Reservorio parte operativa - Mensual. Obtenido de Agüero (2004).*

Manual de limpieza Puesta en Marcha de Mantenimiento – 3 meses: Reservorio

Mantenimiento Cada 3 meses
A). Limpieza y desinfección del tanque:
B). Inhabilitar el sistema de cloración.
C). Activar sistema de bypass.
D). Inhabilitar acceso de agua al reservorio (cierre de válvula).
E). Inhabilitar salida de agua al tanque.
F). habilitar el drenaje o habilitar rebose para vaciar el reservorio.

G). Se debe ingresar con equipos protección personal, considerando el riesgo de la actividad.
H). No se utiliza productivos químicos no establecido en la norma sectorial: jabón o detergente.
D). Limpieza de estructuras y remover sedimentos; hacia la purga.
J). Realizar el enjuague del reservorio.
Terminada la limpieza:
A). Inhabilitar válvula de by-pass.
B). Habilitar sistema de cloración.
C). habilitar la distribución a los hogares.

Cuadro 5. *Proceso de actividad Mantenimiento del Reservorio parte operativa – Trimestral. Obtenido de Agüero (2004)*

Manual de Limpieza Puesta en Marcha de Mantenimiento- 6 meses: Reservorio

Cada 6 meses
A). Realizar limpieza y desinfección de todo el reservorio
B). Inhabilitar salida y entrada del reservorio y el sistema de cloración.
C). Habilitar by-pass y válvulas de drenaje o purga.
D). Realizar la solución madre con hipoclorito de calcio.
E). Realizar la limpieza; paredes, piso y techo. Es necesario contar con las herramientas y equipo de protección personal.
F). Enjuague del reservorio.
G). inhabilitar by-pass y válvulas de drenaje o purga.
H). Habilitar el sistema de cloración.
I). Realizar el llenada del reservorio y habilitar el suministro.

Cuadro 6. *Proceso de actividad Mantenimiento del Reservorio parte operativa – Medio Año. Obtenido de Agüero (2004).*

Manual de Puesta en Marcha de Mantenimiento - Anual: Reservorio

Anual
A). Realizar pintado de estructuras metálicas y accesorios: pinturas anticorrosivas.
B). Realizar pintado de estructuras externas: techo y paredes.

Cuadro 7. Proceso de actividad Mantenimiento del Reservorio parte operativa – Anual. Obtenido de Agüero (2004).

V2. Satisfacción de los usuarios

Es la satisfacción que experimenta el usuario con el servicio, como afirma Pérez (2018) “Los criterios utilizados en sus dimensiones para determinar la relación de las respectivas variable satisfacción del usuario”. (pp. 25). Es por ello, que los servicios de saneamiento deben ser sometidos a la valoración para mejorar la prestación del servicio, considerando criterios de “percepción física, comunicación y capacidad de respuesta”. Teniendo en cuenta que la organización o empresa en base a resultados pronostica su éxito o fracaso. Juchani (2022).

Dimensión 1: Percepción Física

Es la condición del estado físico de las infraestructuras, accesorios y materiales que son utilizados y/o instalados en el sistema, considerando la estimación y valoración individual del usuario.

La valoración o perspectiva se debe realizar como un monitoreo periódico para evaluar y mejorar el servicio, de esta manera la organización toma decisiones en base a las deficiencias para una mejora continua del servicio, es por ello que realizar una encuesta respecto al servicio es de gran importancia para conocer cómo impacta en la vida del usuario el servicio de saneamiento. Juchani (2022).

Dimensión 2: Comunicación

La comunicación es un elemento fundamental en las organizaciones debido a que su efectividad contribuye a la adecuada información para el sistema organizacional realice sus acciones apropiadamente logrando cumplir sus objetivos y la satisfacción de sus beneficiarios, Desde la posición de Rodríguez (2008) reitera que:

La función de la teoría sociológica como herramienta para examinar la sociedad se ha expandido hacia una teoría de la comunicación. Los líderes más importantes de esta área, a nivel global, le otorgan gran importancia a la comunicación. Por ejemplo, Habermas desarrolló una teoría sobre la acción comunicativa, mientras que Luhman afirma que los sistemas sociales se basan en la comunicación.

Según el programa de comunicaciones de la entidad encargada del suministro de agua y eliminación de aguas residuales en la región de la Libertad, se valora la importancia de la comunicación y su planificación, pues incentiva la cooperación entre los usuarios y los gestores de los servicios, lo que posibilita transmitir ideas y acciones, y mejorar la apertura y la responsabilidad. Se considera que la comunicación resulta fundamental para profundizar en los procedimientos de transparencia y alcanzar una comunicación fructífera. (SEDALIB, 2020).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Es la atención al usuario frente a problemas propios del servicio a fin de lograr resolverse por la organización. Existe un modelo establecido por SERVQUAL, donde captura información respuesta a satisfacción, para saber la capacidad de respuesta de las organizaciones. Según Castillo (Citado en Juchani, 2022) afirma que “la capacidad de respuesta está relacionada con la atención oportuna para resolver reclamos, nuevos instalaciones y reparaciones”.

2.3 Bases filosóficas

Corriente Filosófica: Humanista

Teniendo en cuenta las particularidades de la gestión del servicio del prestador rural, que incluye la suministración de agua para consumo humano a los usuarios y sus familias, de esta manera se garantiza la calidad de vida de todos los habitantes del Centro Poblado Cruz Blanca Matucana, la investigación forma parte de la corriente filosófica humanista.

Corriente Filosófica: Pragmatismo

Pretendemos determinar la correlación de la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios, para luego establecer mecanismos que permitan regular y promover la mejora de las características y funciones de junta del agua potable de Matucana. Es de gran utilidad para los comités de usuarios en la toma de decisiones y la planificación estratégica, asimismo, esta investigación también forma parte de la tendencia hacia la filosofía pragmática.

2.4 Definición de términos básicos

Gestión del servicio: La planificación, coordinación, dirección y supervisión son los pasos que conforman una serie de procedimientos para gestionar la provisión de un servicio. Esto implica fijar objetivos, asignar recursos, supervisar al personal y evaluar el rendimiento. (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2013).

Administración: La gestión de una entidad social consiste en dirigirla para lograr sus metas, lo que se basa en la capacidad de liderar a sus miembros. Esta definición fue acuñada por Harold Koontz y Cyril O'Donnell (como se citó en Perspectivas, 2007).

Operación: El propósito es asegurar que todos los elementos del sistema de suministro de agua funcionen correctamente, a fin de alcanzar una prestación adecuada y constante, lo que contribuirá a satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a calidad. MVCS (como se citó en Juchani, 2022).

Mantenimiento: El cuidado de los sistemas de suministro de agua potable y eliminación de desechos es un conjunto de medidas preventivas y correctivas que se realizan en el momento oportuno para asegurar el correcto funcionamiento de las infraestructuras. (Sánchez, 2011).

Satisfacción del usuario: El estado emocional de una persona se deriva de la comparación entre las expectativas que tenía sobre un producto o servicio y su percepción del rendimiento del mismo. Tapia (como se citó en Sánchez, 2022).

Percepción física: Las impresiones de los clientes sobre los servicios que reciben tienen en cuenta su experiencia física, con el objetivo de asegurarse de que sus necesidades sean satisfechas. Morales y Hernández (como se citó en Díaz, 2022).

Comunicación: La relevancia de la comunicación en la distribución del servicio de agua limpia, igualmente señala que la comunicación resulta más eficiente al presentar ciertas

cualidades: expresiones comprensibles, oratorias y lemas dirigidos al grupo destinatario. Borca (como se citó en Juchani, 2022).

Capacidad de respuesta: La medida adoptada en base a la información adquirida y las habilidades que adquieren las empresas para entender y responder adecuadamente a las necesidades de sus clientes. Hernández (como se citó en Díaz, 2022).

2.5.1 Hipótesis general

- Existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la Administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.
- Existe relación significativa entre la Operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.
- Existe relación significativa entre el Mantenimiento y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión del servicio	Administración	Normativos Conducción Regulación Planificación	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Operación	Capacidad técnica Estado de infraestructura Calidad y continuidad Herramientas y implementos de seguridad	7, 8, 9, 10, 11, 12
	Mantenimiento	Plan de mantenimiento preventivo Plan de mantenimiento correctivo	13, 14, 15, 16, 17, 18
Satisfacción de los usuarios	Percepción física	Estructuras Conexiones Materiales	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Comunicación	Informes económicos Asambleas	7, 8, 9, 10, 11, 12
	Capacidad de respuesta	Capacidad organizacional Disposición de personal Proceder del personal	13, 14, 15, 16, 17, 18

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo básica - descriptiva, cuyo objetivo es describir los hechos que surgían naturalmente en el entorno, presentando la realidad y explicándola sin la intervención activa del investigador en el problema. Se trata de una investigación que intenta describir las variables de estudio utilizando dimensiones seleccionadas, sin alterar las unidades de análisis.

3.1.2 Nivel de investigación

Este estudio fue de naturaleza correlacional, ya que se enfocó en dos variables: la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios, sin manipular ninguna de ellas y buscó observar los hechos tal como ocurrirían en el centro poblado Cruz Blanca de Matucana.

3.1.3 Diseño de investigación

Según lo expuesto por Hernández Fernández y Baptista (2014), se utilizó un diseño no experimental y de tipo transversal en el estudio, con el objetivo de describir las variables y analizar su incidencia y correlación en un momento específico. De esta manera, se recolectaron datos a lo largo del tiempo para describir las variables y examinar su coexistencia durante ese periodo determinado.

3.1.4 Enfoque de investigación

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, ya que se recopilan datos para su posterior interpretación y análisis de resultados numéricos, precisos y representativos en la investigación titulada “Gestión de servicios y satisfacción de los usuarios de la junta de administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022”. Además, se utilizaron herramientas estadísticas para mostrar los porcentajes relevantes en tablas y figuras.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población que participaron en la investigación fueron los usuarios del Centro Poblado Cruz Blanca de Matucana, tal como fue definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes establecen que la población corresponde al conjunto de todas las situaciones que cumplen con ciertas características específicas. Estos usuarios son aquellos que recibir el servicio de la JASS de Matucana, que se compone de 298 personas según datos del (INEI, 2018), Es importante destacar que se considera usuario a cualquier persona que reciba el servicio de agua potable, independientemente de si es socio de la junta de administración del agua. Por lo tanto, se confirmó que el término usuario abarca tanto a afiliados como a personas naturales que acepten los servicios prestados por la organización.

3.2.2 Muestra

Las familias usuarias del servicio que brinda la JASS de Matucana, esta relacionadas con el tamaño de poblacional. De tal manera que siguiendo los criterios establecidos se adoptó una muestra probabilística.

Considerando el criterio de aleatorio simple en la muestra, por lo tanto; son 130 usuarios del Centro Poblado de Cruz Blanca de Matucana. Para lo cual se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Dónde:

El número Z que corresponde a la distribución normal con un nivel de confianza del 95% es de 1.96. La proporción de éxito es del 50%, lo que significa que la proporción de fracaso es igual. El margen de error permitido es del 5% (0.05). Se tiene una población de tamaño 230 y se necesita determinar el tamaño de la muestra (n).

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 455}{[0.05^2 (298 - 1)] + [1.96^2 (0.5) \cdot (0.5)]}$$

$$n = \frac{220.892}{[0.0025 (297)] + [3.8416 (0.25)]}$$

$$n = \frac{220.892}{0.7425 + 0.9604}$$

$$n = \frac{220.892}{1.7029}$$

$$n = 129.715 = \text{redondeo } 130$$

$$N=130$$

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta, de acuerdo con Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022) quienes indicaron que la encuesta es la técnica de recolección usados con mayor frecuencia por los investigadores de las ciencias sociales. Debido su usabilidad en la recopilación de datos de un número de personas cuyas opiniones son necesarias para desarrollar la lista de preguntas en el cuestionario.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Después de la recolección de datos mediante la encuesta, se procedió a procesarlos a través del software estadístico SPSS V.24. Este software fue útil para generar tablas y gráficos estadísticos que facilitan la interpretación de los resultados obtenidos. Para el análisis de las variables Gestión del servicio y Satisfacción de los usuarios, se crearán tablas de doble entrada y gráficos de barras. La información se describió de manera descriptiva utilizando tablas de frecuencia y figuras que represente los porcentajes de respuestas en cada nivel. Además, se aplicó el método inferencial con el objetivo de generalizar los resultados obtenidos.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Descripción de la variable Gestión del Servicio

Con el fin de describir los resultados de la variable de gestión del servicio y sus aspectos, se llevó a cabo la evaluación correspondiente utilizando la técnica de estandinos para asignar una escala de valor.

Tabla 1. *Baremo de la variable Gestión del Servicio.*

Dimensiones	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Intervalos	Categorías
Administración	6	30	6 - 14	Deficiente
			15 - 22	Regular
			23 - 30	Bueno
Operación	6	30	6 - 14	Deficiente
			15 - 22	Regular
			23 - 30	Bueno
Mantenimiento	6	30	6 - 14	Deficiente
			15 - 22	Regular
			23 - 30	Bueno
Gestión del Servicio	18	90	18 - 42	Deficiente
			43 - 66	Regular
			67 - 90	Bueno

Tabla 2. *Niveles de Gestión del servicio.*

	n	%	% válido	% acumulado
Válido Regular	17	13,1	13,1	13,1
Bueno	113	86,9	86,9	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

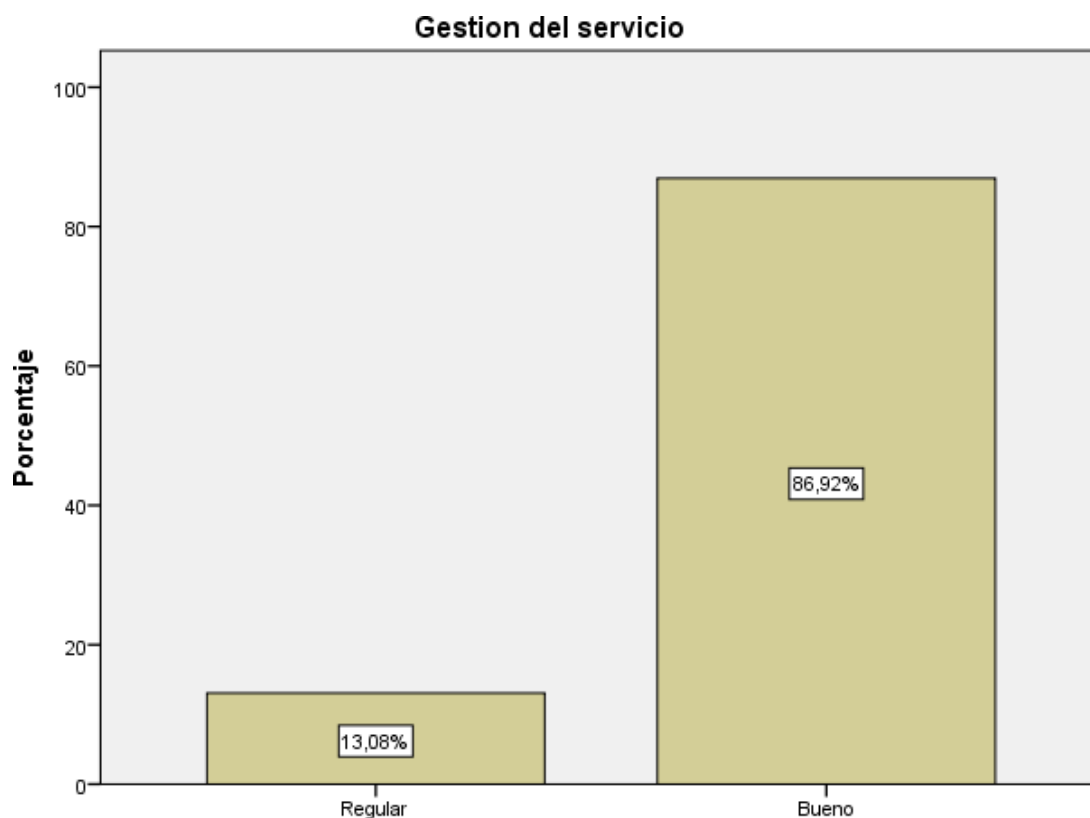


Figura 8. Niveles de Gestión del servicio **Gestion del servicio**

De la tabla 2 y figura 8, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 86,92 % de los usuarios manifiesta que la gestión del servicio es buena; mientras que un 13,08 % afirma que es regular.

4.1.1.1 Descripción de la Dimensión Administración

Tabla 3. Niveles de Administración de la Gestión del servicio.

	n	%	% válido	% acumulado
Válido Deficiente	4	3,1	3,1	3,1
Regular	50	38,5	38,5	41,5
Bueno	76	58,5	58,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

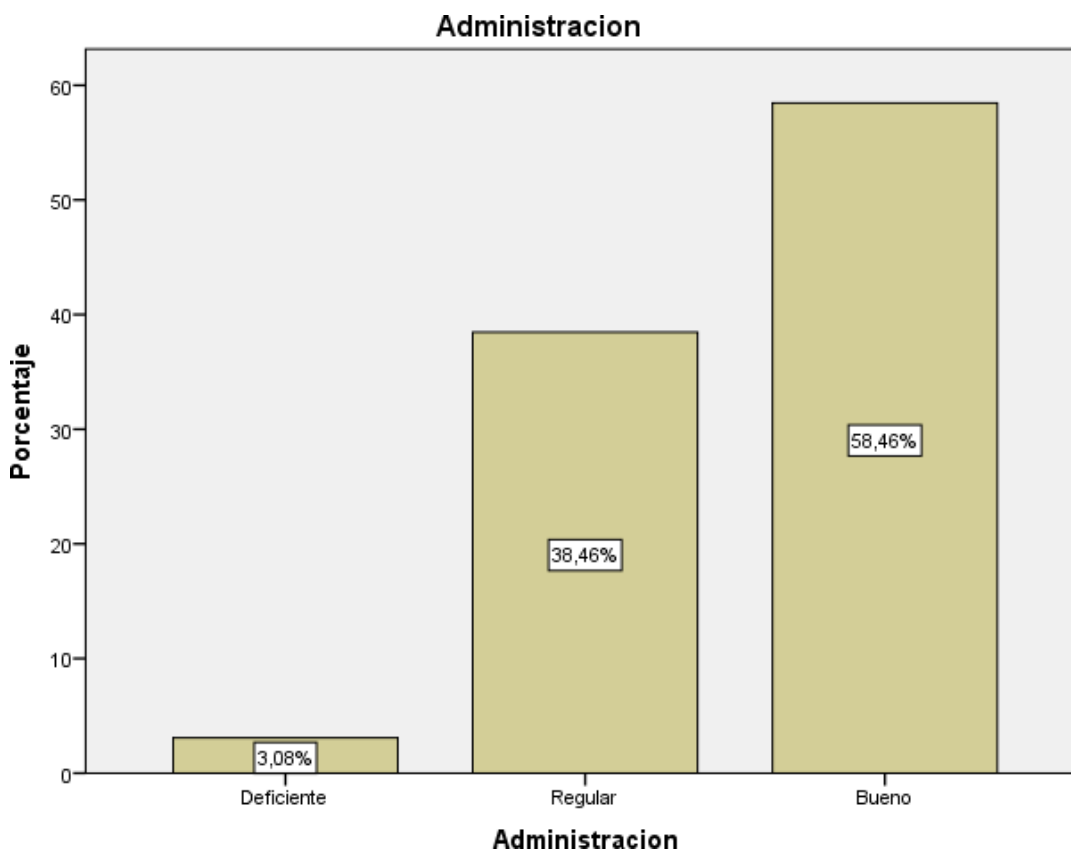


Figura 9. Niveles de Administración de la Gestión del servicio.

De la tabla 3 y figura 9, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 58,46 % de los usuarios manifestó que la administración es buena; mientras que el 38,46% la considera regular y solo el 3,08 % afirma que es deficiente.

4.1.1.2 Descripción de la Dimensión Operación

Tabla 4. Niveles de operación de la Gestión del servicio

	n	%	% válido	% acumulado
Válido Regular	11	8,5	8,5	8,5
Bueno	119	91,5	91,5	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

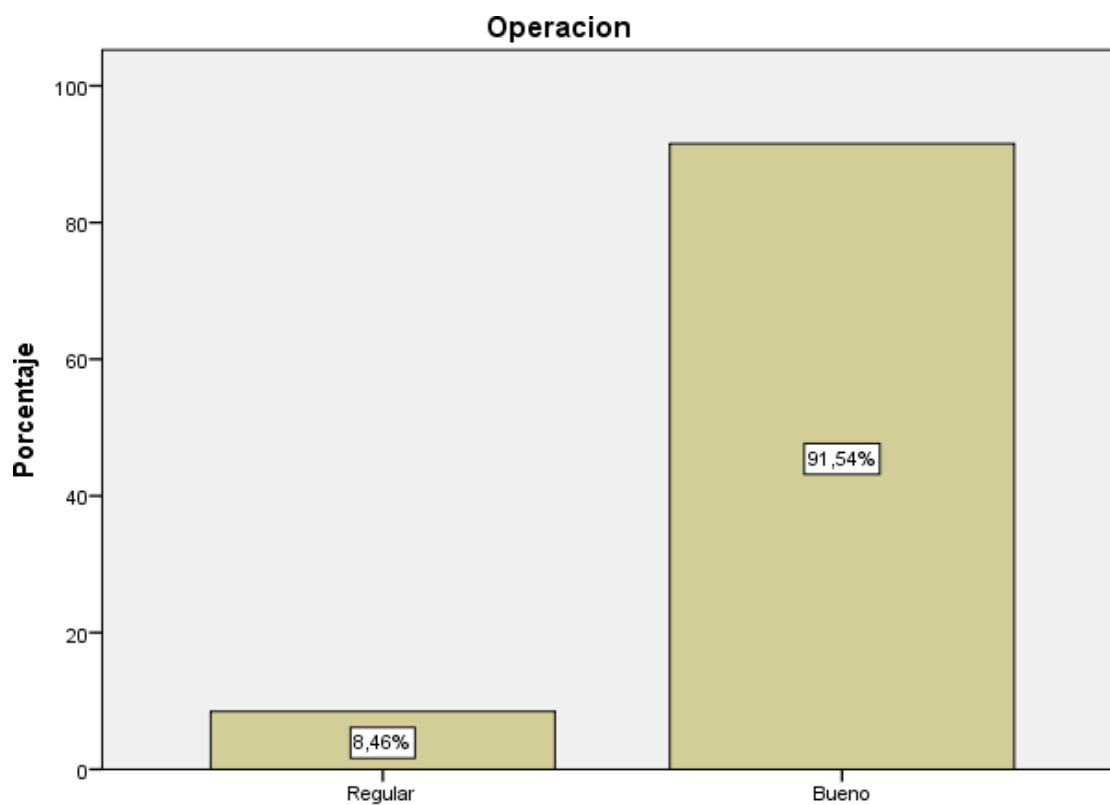


Figura 10. Niveles de operación de la Gestión del servicio.

De la tabla 4 y figura 10, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 91,54 % de los usuarios manifestó que la operación es buena y solo el 8,46 % afirma que es regular.

4.1.1.3 Descripción de la Dimensión Mantenimiento

Tabla 5. Niveles de mantenimiento de la Gestión del servicio

		n	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	3	2,3	2,3	2,3
	Bueno	127	97,7	97,7	100,0
Total		130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

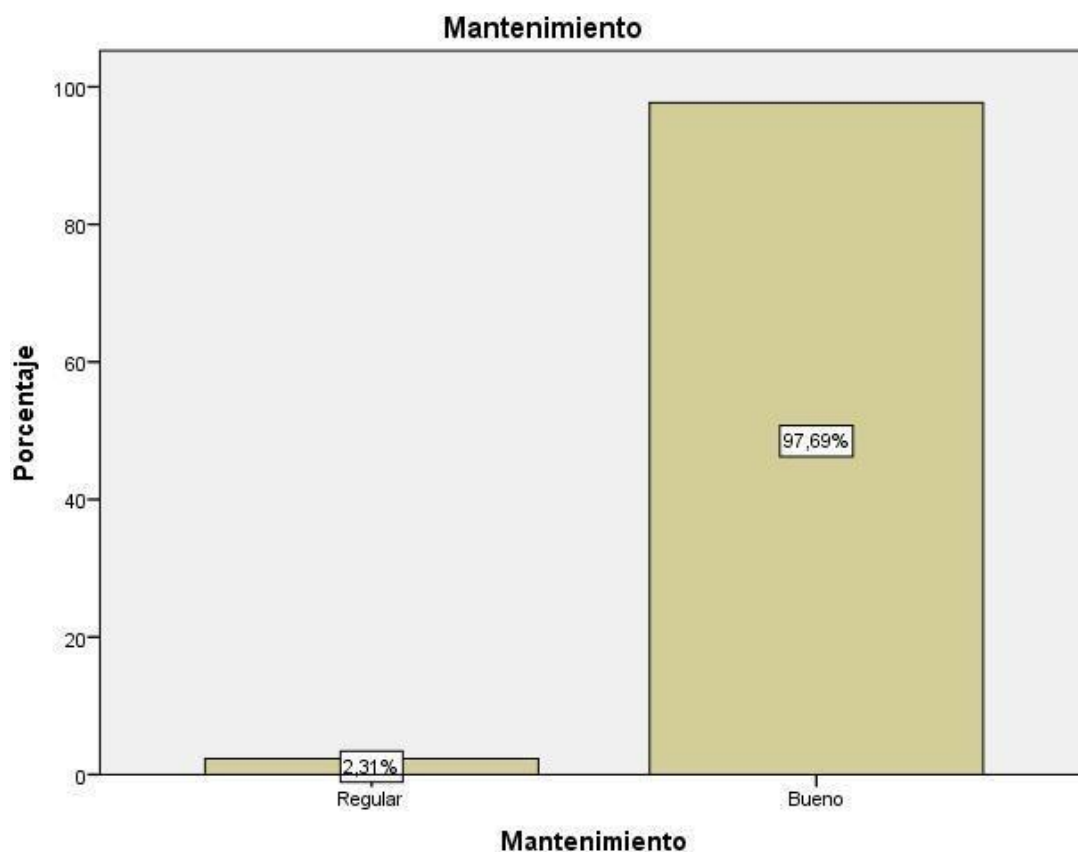


Figura 11. Niveles de mantenimiento de la Gestión del servicio

De la tabla 5 y figura 11, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 97,69 % de los usuarios manifestó que el mantenimiento es bueno y solo el 2,31 % afirma que es regular.

4.1.2 Descripción de la variable Satisfacción de los usuarios.

Se llevó a cabo la evaluación descriptiva de los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción de los usuarios y sus diferentes aspectos, mediante la aplicación de la técnica conocida como Estaninos, la cual permitió realizar la correspondiente calificación.

Tabla 6. *Baremo de la variable Gestión del Servicio.*

Dimensiones	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Intervalos	Categorías
Percepción Física	5	30	6 - 14	Deficiente
			15 - 22	Regular
			23 - 30	Bueno
Comunicación	6	30	6 - 14	Deficiente
			15 - 22	Regular
			23 - 30	Bueno
Capacidad de respuesta	5	30	6 - 14	Deficiente
			15 - 22	Regular
			23 - 30	Bueno
Satisfacción de los usuarios	18	90	18 - 42	Deficiente
			43 - 66	Regular
			67 - 90	Bueno

Tabla 7. *Niveles de Satisfacción de los usuarios.*

		n	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	1	,8	,8	,8
	Bueno	129	99,2	99,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

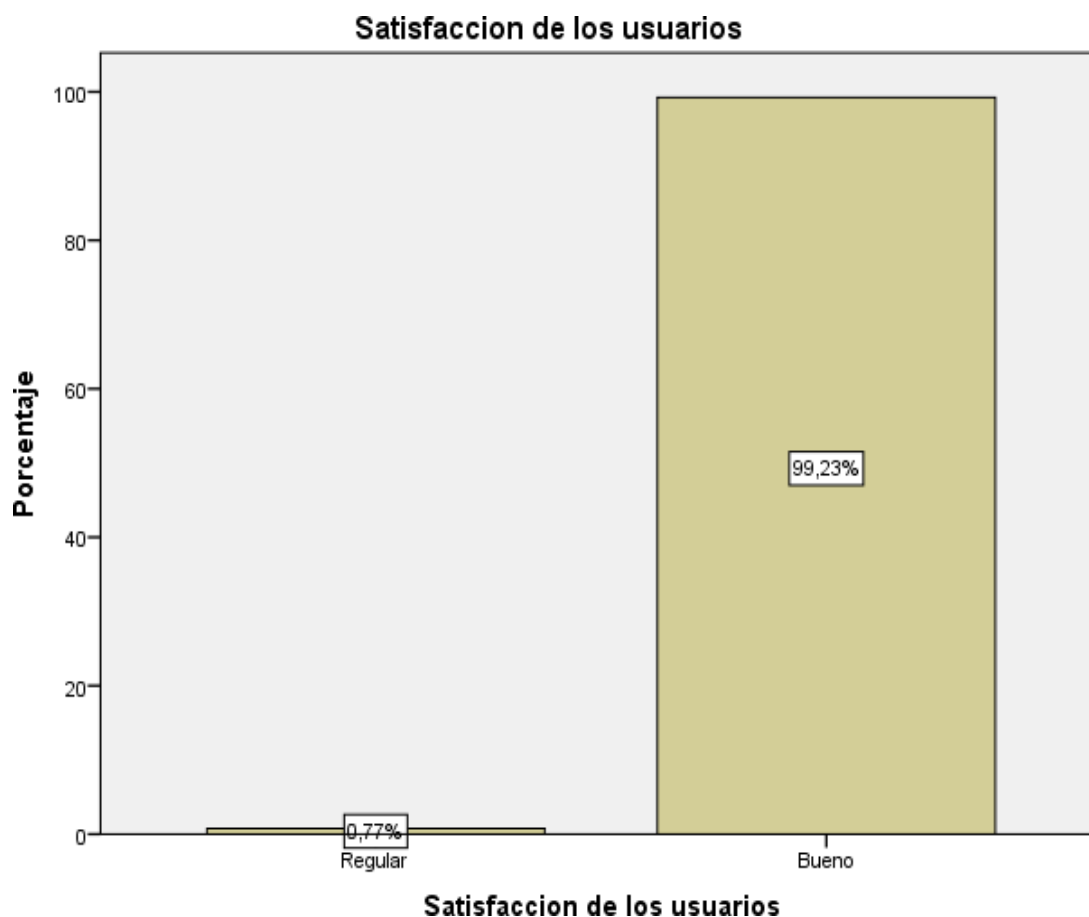


Figura 12. Niveles de Satisfacción de los usuarios.

De la tabla 7 y figura 12, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 99,23 % de los usuarios manifiesta que es bueno; mientras que un 0,77 % afirma que es regular.

4.1.2.1 Descripción de la dimensión Percepción Física.

Tabla 8. Niveles de Percepción Física de la satisfacción de los usuarios.

		n	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	1	,8	,8	,8
	Bueno	129	99,2	99,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

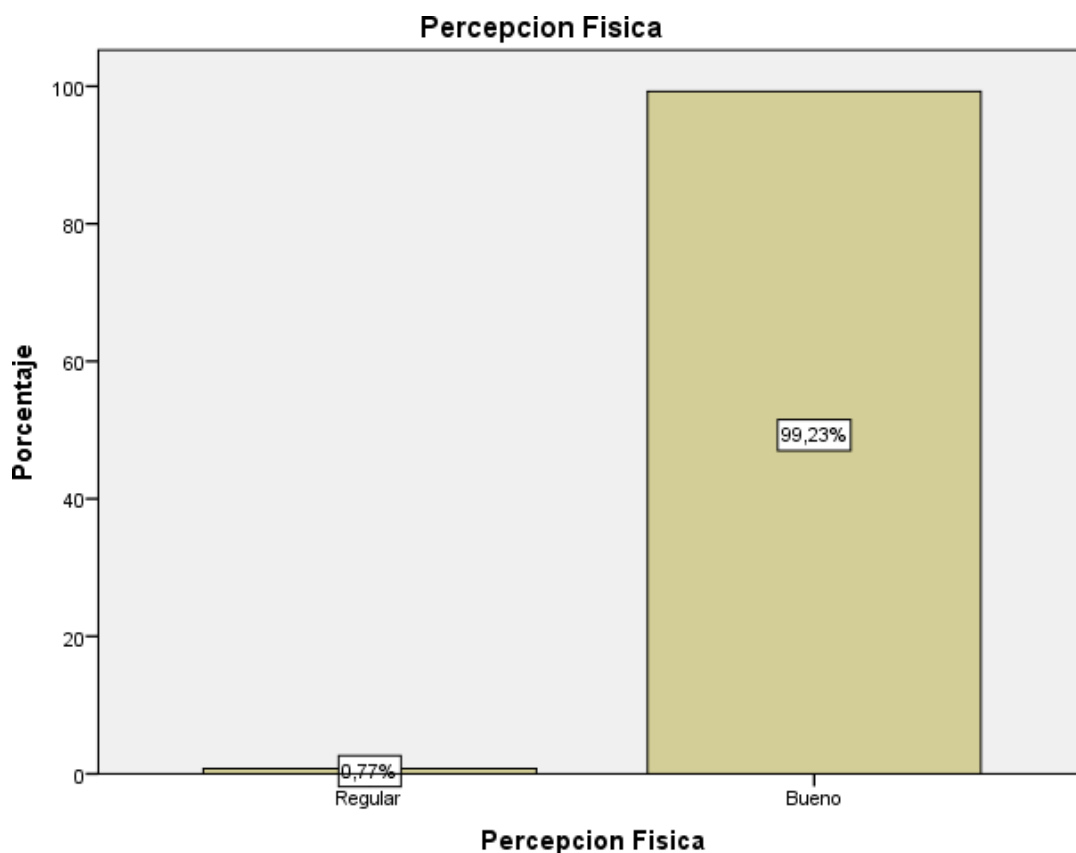


Figura 13. Niveles de Percepción Física de la satisfacción de los usuarios.

De la tabla 8 y figura 13, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 99,23 % de los usuarios manifiesta que es bueno y solo un 0,77 % afirma que es regular.

4.1.2.2 Descripción de la dimensión Comunicación.

Tabla 9. Niveles de Comunicación de la satisfacción de los usuarios.

	n	%	% válido	% acumulado
Válido Regular	1	,8	,8	,8
Bueno	129	99,2	99,2	100,0
Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

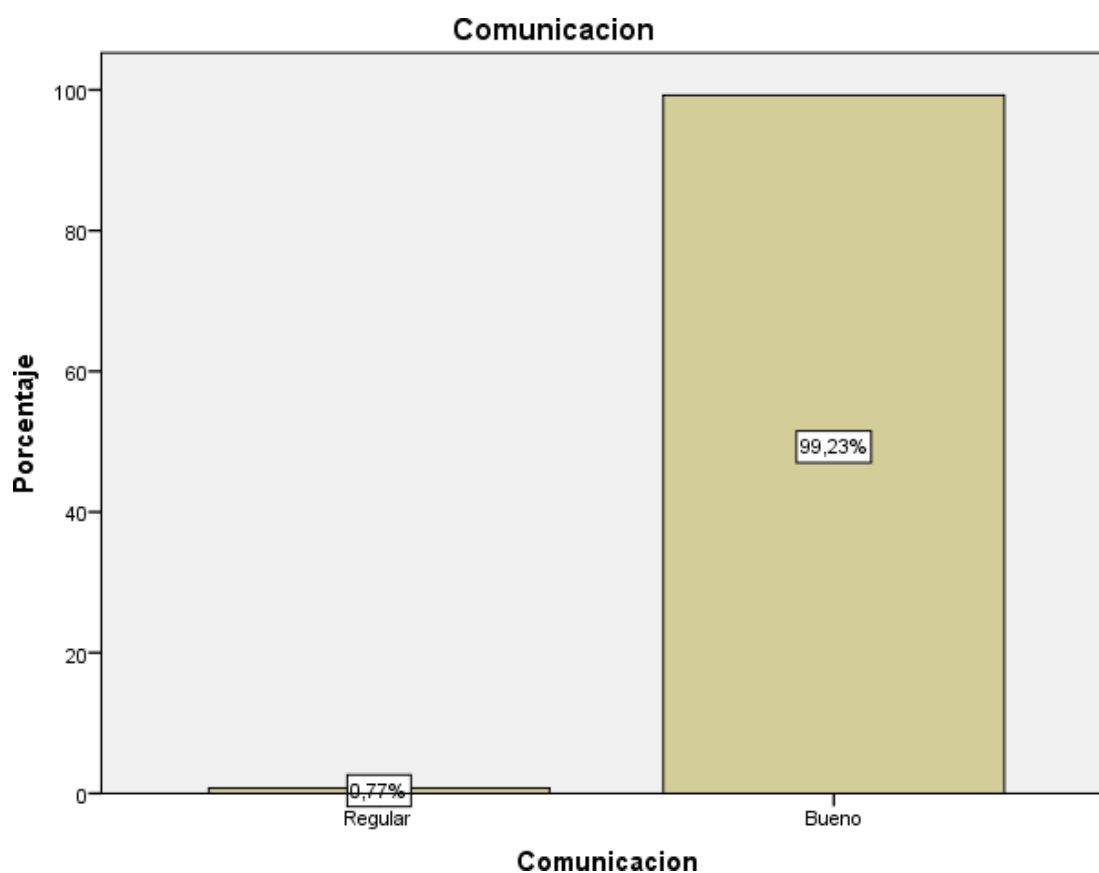


Figura 14. Niveles de Comunicación de la satisfacción de los usuarios.

De la tabla 9 y figura 14, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 99,23 % de los usuarios manifiesta que es bueno y solo un 0,77 % afirma que es regular.

4.1.2.3 Descripción de la dimensión Capacidad de respuesta.

Tabla 10. Niveles de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios.

		n	%	% válido	% acumulado
Válido	Regular	1	,8	,8	,8
	Bueno	129	99,2	99,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Nota: Datos proveniente de la encuesta a los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Aucallama, Huaral.

Con el propósito de lograr una comprensión y análisis más detallado, se exhibe la ilustración que sigue para una visualización y contraste mejorados.

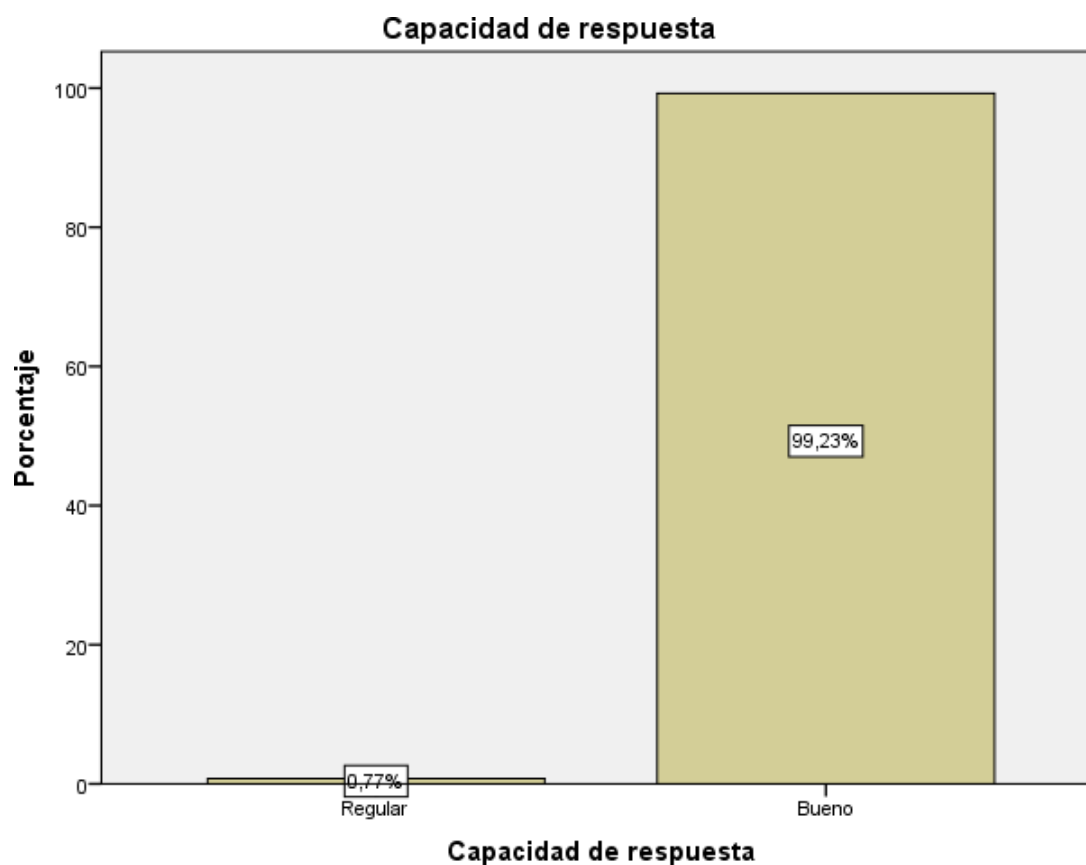


Figura 15. Niveles de Capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios.

De la tabla 10 y figura 15, se observa que, de un total de 130 usuarios de la junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama. El 99,23 % de los usuarios manifiesta que es bueno y solo un 0,77 % afirma que es regular.

4.2 Contratación de hipótesis

Antes de llevar a cabo el análisis estadístico inferencial de las dos variables, fue necesario verificar si los datos de ambas variables aleatorias se ajustaban o no al modelo de normal distribución de probabilidades. Para realizar esta verificación, se aplicó la prueba de Kolmogorov-smirnov, ya que el tamaño de la muestra superaba los 50 elementos.

Prueba de Normalidad Kolmogorov – Smirnov

Para realizar la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de la hipótesis:

Hipótesis Nula (H0): Las puntuaciones de la variable tienen una distribución normal

Hipótesis Alterna (Ha): Las puntuaciones de la variable no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o margen de error: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogorov – Smirnov

Tabla 11. Prueba de bondad de ajuste de variables: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del servicio	,067	130	,200*	,962	130	,001
Satisfacción de los usuarios	,251	130	,000	,627	130	,000

*. La afirmación anterior establece un mínimo para la relevancia auténtica.

a. Esto se refiere al proceso de corrección de significación de Lilliefors

Regla de decisión:

Hay que tener en cuenta los valores y criterios establecidos para la toma de decisión según Supo (2012):

- Si $p_valor (sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.
- Si $p_valor (sig) > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna.

En cuanto a la variable "Gestión del servicio", se puede concluir que los datos provienen de una distribución normal, ya que el valor de p es de 0,200, lo cual indica que hay evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis nula. Respecto a la variable "Satisfacción de los usuarios", el valor de p es de 0,000, lo que indica que hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, y se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

a) Conclusión:

Las puntuaciones de la primera variable denominada Gestión del servicio, tiene una distribución normal y la segunda variable denominada Satisfacción de los usuarios no proviene de una distribución normal, ya que uno es positivo y el otro negativo, por lo que, para efectuar la prueba de hipótesis de alcance correlacional, se utilizó la prueba estadística no paramétrica: Prueba de Correlación Rho de Spearman.

Criterios de la correlación para interpretación del coeficiente de Spearman

Se utilizó rho de Spearman considerando los coeficientes predeterminados para los valores +1 y - 1, de acuerdo con la correlación sea positiva (directa), negativa (inversa) o cero (Nula). Se considera los criterios establecidos en la tabla de interpretación. Martínez y Campos (2015)

Tabla 12. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de Rho	significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa muy moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.1 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: información obtenida de Martínez, A. y Campos, W. (2015)

4.2.1 Contraste de Hipótesis General

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Tabla 13. *Correlación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios.*

			Gestión del servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,269**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	130	130
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de Correlación	,269**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	130	130

** . La correlación es relevante a un nivel de confianza del 99% en ambas direcciones.

Conclusión:

La tabla 13 muestra que el valor Sig.(bilateral) = P-valor = 0,002 es menor que el nivel de importancia de 0,05, lo que significa que la hipótesis nula es descartada. De esta manera, se puede demostrar de manera estadística que hay una relación significativa entre la variable gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

De igual manera se puede observar que el índice de correlación de Spearman, conocido como Rho, es de 0,269 indicando una correlación positiva baja.

4.2.2 Contraste de Hipótesis Específica

Hipótesis Específica N°1

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación significativa entre la Administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la Administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Tabla 14. *Correlación entre la administración y satisfacción de los usuarios.*

		<i>Correlaciones</i>	
		Administración	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Administración	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,021
		N	,809
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	130
		Sig. (bilateral)	,021
		N	,809
			130

Conclusión:

La Tabla 14 muestra que el valor bilateral de significancia, también conocido como P-valor, es de 0,809, lo que supera el nivel de significancia establecido en 0,05. Esto indica que la hipótesis alternativa debe ser descartada, lo que lleva a la conclusión estadística de que no hay una relación significativa entre la dimensión administración y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Se puede observar de manera similar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es extremadamente bajo, con un valor de 0,021, lo cual indica que hay una correlación positiva muy baja.

Hipótesis Especifica N°2

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la Operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la Operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Tabla 15. *Correlación entre la operación y satisfacción de los usuarios.*

		<i>Correlaciones</i>		
			Operación	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Operación	Coeficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de Correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La relación es relevante a un nivel de confianza del 99% en ambas direcciones.

Conclusión:

La tabla 15 muestra que el valor de Significancia Bilateral es igual al P-valor de 0,000, lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se puede concluir estadísticamente que existe una relación significativa entre la dimensión operación y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

De igual forma se puede observar que el coeficiente de correlación de Spearman Rho es de 0,456, indicando la presencia de una relación positiva moderada.

Hipótesis Especifica N°3

Hipótesis Alterna (H_a): Existe relación significativa entre el Mantenimiento y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre el Mantenimiento y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Tabla 16. *Correlación entre el mantenimiento y satisfacción de los usuarios.*

		Mantenimiento		Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Mantenimiento	Coeficiente de Correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

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

Conclusión:

La tabla 16 muestra que el valor bilateral de significancia, también conocido como P-valor, es de 0,000, lo cual es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05. En consecuencia, se puede rechazar la hipótesis nula y demostrar estadísticamente que hay una relación significativa la dimensión mantenimiento y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

De igual manera se observa que el valor de correlación Rho de Spearman es de 0,560, indicando la existencia de una correlación positiva de intensidad moderada.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Se determinó que existe una relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua en Matucana, ubicada en el Distrito de Aucallama. El valor de significación obtenido fue de 0,002, por debajo del nivel de significación establecido de 0,05, lo que indica el rechazo de la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede concluir de manera estadística que hay una relación relevante entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua en Matucana, Distrito Aucallama en 2022. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman registrado fue de 0,269, lo que indica una correlación positiva leve.

De acuerdo con las postulaciones de Sanchez (2022), se coincide que existe correlación entre la gestión del servicio y la satisfacción del usuario, así mismo se determina que existe correlación positiva. De forma similar en los hallazgos de Diaz (2022), Juchani (2022), Rodriguez (2021), Rivera (2019), Aguirre (2018), Marquez y ortega (2017) que existe correlación entre las variables de estudio.

En base a los resultados obtenidos se llegó a analizar la relación entre la administración y satisfacción de los usuarios, los hallazgos del sig. (bilateral) = P-valor es 0,809 siendo mayor que el nivel de significancia de 0,05; se puede evidenciar estadísticamente que, no existe una relación significativa entre la dimensión administración y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022. De tal forma que se difiere a los hallazgos de Juchani (2022) en la dimensión administración en la cual si existe correlación significativa con la satisfacción de los usuarios, por su parte Salazar y Suarez (2021) también difieren con los resultados, los autores investigaron las variables; La gestión administrativa y satisfacción del cliente, obteniendo como resultado de la correlación mediante la prueba de hipótesis que existe correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, siendo el p- valor de 0,003 inferior al 0,05 y el

coeficiente de rho spearman 0,490 con una correlación moderada. Los antecedentes nos permiten inferir que los resultados estadísticos de la correlación no fueron significativos por lo que se entiende que existe un gran margen de error para demostrar la hipótesis 1 desde los datos obtenidos en campo, la administración y satisfacción del usuario, tienen un p-valor superior al 0,05, no quiere decir que no exista correlación propiamente dicha. Por esta razón Schober, Boer & Schwarter (2018) no explican que;

Nótese que el p-valor derivado de la prueba no proporciona información sobre qué tan fuertemente están relacionadas las 2 variables. Con grandes conjuntos de datos, los coeficientes de correlación muy pequeños pueden ser "estadísticamente significativos". Por lo tanto, una correlación estadísticamente significativa no debe confundirse con una correlación clínicamente relevante. (pp.3)

Por ende, podemos tener correlaciones significativas en las investigaciones como no significativas, considerando también, el sig (bilateral) = p-valor por debajo del 0,05 y correlaciones por encima, esto quiere decir; hipótesis nulas. El coeficiente rho de spearman es de 0,021 de las variables presenta correlación positiva muy baja.

En otro sentido, se explicó cómo la operación y la satisfacción de los usuarios, están relacionadas, lo que se demostró con un valor Sig. (bilateral) = P-valor = 0,000 que es menor que el nivel de importancia de 0,05, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede afirmar de manera estadística que existe una conexión significativa entre la dimensión de ejecución y la satisfacción de los clientes de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama en 2022. Además, se puede observar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,456, lo que indica una correlación positiva moderada. Estos resultados respaldan los hallazgos de Juchani (2022) y se relacionan con los hallazgos de Montero (2022) en su investigación sobre la gestión de operaciones y satisfacción, ya que la prueba de hipótesis arrojó un p-valor inferior al 0,05 y un coeficiente rho de spearman de 0,592, indicando una correlación moderada.

Finalmente, se logró determinar la correlación entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios, los resultados obtenidos del valor sig.(bilateral) = 0,000 siendo inferior al 0,05 por lo tanto, si existe una relación significativa entre la dimensión mantenimiento y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito

Aucallama, 2022. De manera similar se observa que el coeficiente de correlación de Spearman, llamado Rho, es de 0,560 lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Estos resultados fueron comparados con la investigación de Sujo (2022) que se enfocó en el mantenimiento de las instalaciones educativas y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima. La hipótesis fue probada con un valor de p igual a 0,005, menor al 0,05, y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,255. Esto confirma la existencia de una correlación significativa entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios, lo que coincide con los descubrimientos de Juchani (2022) que también confirman una correlación significativa entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios con un valor de p menor a 0,005 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,808, lo que indica una correlación positiva alta.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primero: la investigación identificó la relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022, de acuerdo con los resultados (P-valor 0,002 y Rho spearman 0,269) existiendo correlación significativa de la hipótesis general y un coeficiente positivo bajo.

Segundo: la investigación analizó la relación entre la administración de la jass y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022, de acuerdo a los resultados (P-valor 0,809 y Rho spearman 0,021) no existe correlación significativa de la hipótesis 1 y un coeficiente positivo muy bajo.

Tercero: El estudio describió la relación entre la operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022, de acuerdo a los resultados (P-valor 0,000 y Rho spearman 0,456) existiendo correlación significativa de la hipótesis 2 y un coeficiente positivo moderado.

Cuarto: El estudio determinó la relación entre el mantenimiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022, de acuerdo con los resultados (P-valor 0,000 y Rho spearman 0,560) existiendo correlación significativa de la hipótesis 3 y un coeficiente positivo moderado.

6.2 Recomendaciones

La organización comunal encargada de la prestación del servicio de saneamiento del Centro Poblado Cruz Blanca Matucana denominada Junta de Administración de Agua de Matucana, al determinarse en la investigación la relación significativa entre las variables: gestión del servicio y satisfacción de los usuarios, se sugiere a los miembros de la organización comunal fortalecer sus competencias en administración, operación y mantenimiento del servicio de

agua potable para incrementar el coeficiente de correlación, de esta manera de una buena gestión del servicio mayor satisfacción de los usuarios.

Al analizarse la relación entre la administración de la jass y la satisfacción de los usuarios, no existe correlación significativa debido a que los valores estadísticos superan 0,05 considerando el análisis de la descripción de los niveles de administración en los usuarios manifestaron el 60 % lo considera bueno, el 36,92% regular y solo el 3,08% como deficiente, estos valores porcentuales no significaron impedimento para que los usuarios consideren el servicio como bueno, si bien tenemos antecedentes que difieren, es necesario que la JASS Matucana mejore la administración respecto al manejo del estatuto, reglamento, manejo de libro de actas, cuaderno de recaudación, informe de la cuota familiar , socialización plan operativo anual y presupuesto anual, a fin de lograr una mejor gestión del servicio.

Al describir la relación entre la operación del servicio y la satisfacción de los usuarios, si existe correlación significativa con un coeficiente positivo moderado, pero es necesario que la jass mejore continuamente teniendo un operador debidamente capacitado que cuente con sus equipos de protección personal para garantizar una mejor gestión del servicio.

Se determinó la relación entre el mantenimiento del servicio y la satisfacción de los usuarios, existiendo correlación significativa con un coeficiente positivo morado. Es necesario que la JASS continúe el ritmo del mantenimiento preventivo como correctivo y mejore constantemente en las inspecciones de seguridad del sistema de agua potable, la organización de faenas de limpieza y desinfección, atención oportuna frente a contingencias por fallas del sistema o daños y contar con un stock de accesorios y herramientas para el mantenimiento y lograr mejorar la gestión del servicio.

Por último, desde el funcional estructuralismo se acota que las instituciones, deben asumir la responsabilidad del ejercicio de sus facultades y tomar las medidas pertinentes a la mayor brevedad, es decir, ofrecer la mejora continua del servicio de saneamiento en el Centro poblado de Cruz Blanca Matucana del Distrito de Aucallama, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Gobierno Regional de Lima [GORE-LIMA]. (2021). Plan Regional de Saneamiento 2021-2025. Huacho, Perú: GORE Lima.

Universidad de Piura. Departamento de Proyectos. (2011). Guía para la gestión de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento. Piura: UDEP.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (6th ed.). New York: McGraw-Hill.

7.2 Fuentes bibliográficas

Rodriguez, D. (2008). Gestión Organizacional: elementos para su estudio. Santiago, Chile: Universidad Católica de Chile.

Ruiz, C. y Valenzuela, M. (2022). Metodología de la Investigación. Lima, Perú: UNAT.

7.3 Fuentes hemerográficas

DECRETO SUPREMO N° 005-2020-VIVIENDA. (25, 04, 2020). Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Diario Oficial El Peruano.

DECRETO SUPREMO N° 164-2021-PCM. (15, 10, 2021). Decreto Supremo que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026. Diario Oficial El Peruano.

RESOLUCION MINISTERIAL N° 337-2016-VIVIENDA. (03,10, 2016). Lineamientos para la inscripción, reconocimiento, registro y actualización de las Organizaciones Comunales constituidas para la administración de los servicios de saneamiento en los Centros Poblados Rurales. Diario Oficial El Peruano.

7.4 Fuentes electrónicas

Agüero, R. (2004). Procedimientos para la operación y mantenimiento de captaciones y reservorios de almacenamiento. Recuperado de <https://acortar.link/sVvcum>

Aguirre, M. (2018). Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil. Recuperado de <https://acortar.link/KhNJgX>

Albornoz, Y. (2018). El sistema de control interno en la gestión comunal de la junta administradora de servicios

- de saneamiento (JASS) COLPA ALTA - AMARILIS 2018. Recuperado de <https://acortar.link/LFadpX>
- Asturias. (s.f.). Teorías Burocráticas. PP.1-6. Recuperado de <https://acortar.link/0NcqRo>
- AVINA. (2011). Modelos de Gobernabilidad Democrática Para el Acceso al Agua en América Latina. Recuperado de <https://acortar.link/IQNxAO>
- Cadenas, H. (2016). La función del funcionalismo: una exploración conceptual. *Sociologías*, 196-214. Recuperado de <https://acortar.link/Q6ddUu>
- Díaz, P. (2022). Gestión del servicio del agua y satisfacción de los usuarios del Distrito de Lurín. Sector D - Lima 2021. Recuperado de <https://acortar.link/eLO2HT>
- Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad [SEDALIB]. (2020). Plan de Comunicaciones 2020. Recuperado de <https://acortar.link/FCFNXs>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6ta ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de <https://acortar.link/bDcgdO>
- Instituto Nacional de Estadística e informática [INEI]. (2018). Directorio Nacional de Centros Poblados, Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III Comunidades indígenas, tomo 4. Recuperado de <https://acortar.link/Pz5Lu>
- Juchani, A. (2022). Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022. Recuperado de <https://acortar.link/sQQuSQ>
- LA COOPERACION SUIZA EN EL PERU Y LOS ANDES [COSUDE]. (2015). 80'000 guardianes del agua operan silenciosamente en América Latina. Recuperado de <https://acortar.link/di5SMk>
- Marquez, O. y Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable el municipio de xapala, veracruz. *Scielo: Revista mexicana, opinión n°23*. Recuperado de <https://acortar.link/9g1S7X>
- Martinez, A. y Campos, W. (2015). The Correlation Among Social Interaction Activities Registered Through New Technologies and Elderly's Social Isolation Level. Recuperado de <https://acortar.link/71Vdlz>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento [MVCS]. (2020). Participación de la Mujer en la gestión de las Juntas de Administradores de Servicios de Saneamiento. Recuperado de <https://acortar.link/IFTrIG>
- Ministerio Vivienda, Construcción y Saneamiento [MVCS]. (2022). Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026. Recuperado de <https://acortar.link/nTcmJO>

- Montero, C. (2022). Gestión de operaciones y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte EMPTONSA en el 2022. Recuperado de <https://acortar.link/XS6EwI>
- Montesinos, A., Olortegui, M. y Portillo, P. (2022). Las organizaciones comunales y la sostenibilidad social de los servicios de saneamiento en el distrito de Churubamba – 2022. Recuperado de <https://acortar.link/7gC0TM>
- Municipalidad de cuenca del Rio Naranjo. (s.f.). Manual de OA&M. Recuperado de <https://acortar.link/6CYVrr>
- Municipalidad de San Jose de Arada. (s.f.). MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE POZO MECANICO. Recuperado de <https://acortar.link/PwhT6r>
- Oblitas, L. (2010). Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito. Recuperado de <https://acortar.link/zucyom>
- OMS y UNICEF (2017). Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene: Informe de actualización de 2017 y línea de base de los ODS. Recuperado de <https://acortar.link/QJe7wA>
- Perspectivas (2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN PERSPECTIVAS, núm. 20, julio-diciembre, 2007, pp. 45-54 Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. Redalyc. Recuperado de <https://acortar.link/KfIUGz>
- Ramírez, C. y Suarez, J. (2011). Nivel de Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los Servicios Públicos del Municipio Sucre, Estado Sucre, Venezuela. Enero - marzo 2011.caso: parroquia Santa Inés. Recuperado de <https://acortar.link/wdeYkO>
- Reyes, V. (2020). Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su relación con la satisfacción laboral en una institución pública. Recuperado de <https://acortar.link/Z2xpUz>
- Rivera, S. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Recuperado de <https://acortar.link/v8qjcX>
- Rodriguez, V. (2021). Relación entre la calidad de servicio de saneamiento de la empresa agua tumbes y la satisfacción de los usuarios de la zona sur de tumbes, Perú en el periodo 2019. Recuperado de <https://acortar.link/69qsD6>
- Roman, A. y Zhigüe, J. (2022). SERVICIOS BÁSICOS Y CONDICIONES DE SANEAMIENTO AMBIENTAL EN LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN DE LA COMUNA SAN AGUSTÍN. Recuperado de <https://acortar.link/nFdTn2>

- Salazar, F. y Suarez, A. (2021). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorros y crédito de Lima durante el periodo 2019. Recuperado de <https://acortar.link/2hEQUR>
- Sánchez, M. (2022). La gestión del servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Del Distrito de Quelluno, Provincia de Convención, Cusco 2022. Recuperado de <https://acortar.link/7O75BR>
- Sanchez, N. (2011). El Modelo de Gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena. Recuperado de <https://acortar.link/1LU97e>
- Schober, P., Boer, C. & Schwater, L. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126 (5), 1763-1768. Recuperado de <https://acortar.link/A6GADQ>
- Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento [SUNASS]. (2020). Guía para Calcular la Cuota Familiar de Los Servicios de Saneamiento en Organizaciones Comunales. Recuperado de <https://acortar.link/fhDaWj>
- Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica, sinopsis del libro. Recuperado de <https://acortar.link/hvQ7KL>
- Suxo, D. (2022). Mantenimiento de locales educativos y satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021. Recuperado de <https://acortar.link/u4akuG>
- UNICEF (2021). Miles de millones de personas de todo el mundo se quedarán sin acceso a servicios de agua potable, saneamiento e higiene en el hogar gestionados de manera segura antes 2030. Recuperado de <https://acortar.link/64yuo2>
- Water for People. (2016). La JASS: Funciones e instrumentos. Recuperado de <https://acortar.link/kPdgBB>
- Yazán, P. (2007). Fortalecimiento del Modelo de Gestión Comunitario del Agua para Consumo Humano en los sectores rurales del cantón Espejo – Caso Junta Administradora de Agua Potable La Libertad. Recuperado de <https://acortar.link/YhetGH>
- Zavala, J. (2017). Organización y gestión comunitaria de agua para uso doméstico. El caso de las comunidades Ducualí, La Plazuela y El Jocote en el Municipio de Palacagüina. Recuperado de <https://acortar.link/6AKuhy>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la junta de administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿De qué manera se relaciona la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022?</p> <p>Problema Específico: - ¿Cómo se establece la relación entre la administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022? - ¿Cuál es la relación entre operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022? - ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022?</p>	<p>Objetivo General: -Determinar la relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.</p> <p>Objetivo Específico: -Identificar la relación entre la administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022. - Medir la relación entre la operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022. -Comparar la relación entre el mantenimiento del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.</p>	<p>Hipótesis General: - Existe relación significativa entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.</p> <p>Hipótesis Específico: - Existe relación significativa entre la Administración de la JASS y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022. - Existe relación significativa entre la Operación del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022. -Existe relación significativa entre el Mantenimiento y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.</p>	<p>Gestión del Servicio(V1)</p> <p>Satisfacción los usuarios (V2)</p>	<p>Administración -(Normativos) -(Conducción) -(Regulación) -(Planificación)</p> <p>Operación - (Capacitación Técnica) -(Estado de la infraestructura) -(Calidad y Continuidad) -(Herramientas e implementos de seguridad)</p> <p>Mantenimiento -(Mantenimiento Preventivo) -(Mantenimiento correctivo)</p> <p>Percepción Física -(Estructura) -(Conexiones) -(Materiales)</p> <p>Comunicación - (informes económicos) -(comunicados) -(Asambleas)</p> <p>Capacidad de Respuesta -(Capacidad Organizacional) -(Disposición del Personal) - (Proceder del personal)</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de Investigación: Básico</p> <p>Nivel de la investigación: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 298</p> <p>Muestra:130</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

La presente investigación denominada “Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Junta de administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022”, tomara como modelo el instrumento de Juchani (2022) titulado, Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022. Debido a que cumple con los criterios que busca la investigación y está debidamente validada por experto el cuestionario.



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Sociología

CUESTIONARIO

Gestión del Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Junta de administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022

Variable 1: Gestión del Servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la gestión del servicio y Satisfacción de los usuarios de la Junta de administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022.

Instrucciones: Solicitamos responder con sinceridad marcando con un spa (X), seguidamente elija la alternativa que más se ajuste a su opinión. Las alternativas para cada una de las preguntas son: siempre (5), casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y nunca (1).

N°	Dimensiones / ITEMS	Escala				
	Dimisión 1: Administración	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
1	La Junta de Administración de Servicio de Saneamiento le informa sobre el estatuto y reglamento					
2	Se hace uso del Libro de actas de asamblea general y cuaderno de recaudación.					
3	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento informa sobre el Padrón de usuarios.					
4	Recibe un informe justificado sobre el monto de la cuota familiar.					
5	Usted ha sido informado sobre el plan operativo anual					
6	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento da detalles sobre el presupuesto anual					
	Dimisión 2 : Operación	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
7	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con un operador capacitado técnicamente.					
8	Recibes charlas de capacitación técnica solicitadas por La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento al Área Técnica Municipal del Distrito de Aucallama					
9	Se encuentra en buen estado la infraestructura para el correcto funcionamiento del Servicio de agua potable.					
10	La operación del sistema de agua potable le ofrece un servicio de calidad y continuidad					
11	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con herramientas adecuadas para una correcta operación del servicio de agua potable					
12	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento posee implementos de seguridad para las tareas de operación del servicio					
	Dimensión 3: Mantenimiento	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca

13	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de inspección de seguridad del sistema de agua potable					
14	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de reparaciones y ajuste del sistema de agua potable					
15	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza jornadas de limpieza del sistema de agua potable					
16	Cuando un equipo o instalación del sistema de agua potable está dañado es reparado oportunamente					
17	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con herramientas, accesorios y materiales para el mantenimiento del sistema de agua potable					
18	Las herramientas, accesorios y materiales de mantenimiento del sistema de agua potable están correctamente almacenadas					

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

N°	Dimensiones / ITEMS	Escala				
	Dimensión 1: Percepción física	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
1	Las estructuras del sistema de agua potable se encuentran en buenas Condiciones					
2	Se realiza limpieza y desinfección de las estructuras del sistema de agua potable					
3	Las conexiones del sistema de agua potable se realizan adecuadamente.					
4	El personal encargado de las labores técnicas transmite confianza y Seguridad					
5	Los materiales usados en las instalaciones sanitarias son de buena calidad.					
6	Existe un stock de accesorios sanitarios adecuados para solucionar casos de emergencia operativa					
	Dimensión 2: Comunicación	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
7	Se realizan los informes económicos oportunamente.					
8	Considera que los informes económicos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son transparentes.					
9	Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son dados con la debida anticipación del caso					
10	Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son claros y Comprensibles					
11	En las asambleas todos pueden participan de manera democrática					
12	Luego de las asambleas, se realiza un seguimiento de acuerdos					
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	nunca
13	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta					

	con una buena capacidad organizacional					
14	Se cumple con los plazos estipulados cuando se produce una restricción del servicio de agua potable.					
15	Hay disponibilidad de personal (operador) para reparaciones de emergencia.					
16	Se cumple con el calendario y horario programado para la visita del persona (operador)					
17	El personal (operador) actúa con diligencia durante sus trabajo					
18	El persona (operador) tiene un trato amable y cordial					

GSYSU.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

123: p1 5 Visible: 49 de 49 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	C V G	C D A	C D D	C D S	C V S	C D S	C V S	C D S	C V S	V1 GS	V2 SD	D1 AD	D2 C	D3 M								
127	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	83	27	25	27								
128	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	79	29	27	28						
129	5	5	5	5	4	4	5	1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	86	28	25	26						
130	4	5	3	4	1	1	4	3	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	72	89	18	24	30								
131																																																										
132																																																										
133																																																										
134																																																										
135																																																										
136																																																										
137																																																										
138																																																										
139																																																										
140																																																										
141																																																										
142																																																										
143																																																										
144																																																										
145																																																										
146																																																										
147																																																										
148																																																										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON