

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

Tesis

**Gestión administrativa y calidad de servicio en
la junta administradora de servicios de
saneamiento en el Centro Poblado Naranjito
de Camse- Cutervo, 2024**

Miguel Angel Monteverde Mallqui

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Gerencia Pública

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

ANEXO 6**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia
Director Académico de la Escuela de Posgrado

DE : **Dick Hendric, Castañeda Aguilar**
Asesor del Trabajo de Investigación

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación

FECHA : 12 de febrero del 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL CENTRO POBLADO NARANJITO DE CAMSE – CUTERVO, 2024”** perteneciente a **Bach. Monteverde Mallqui Miguel Angel**, de la **MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **12 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SÍ ☒ NO ☐
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SÍ ☒ NO ☐
(Máximo nº de palabras excluidas: < 20)
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SÍ ☒ NO ☐

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Dick Hendric, Castañeda Aguilar
DNI: 80041695

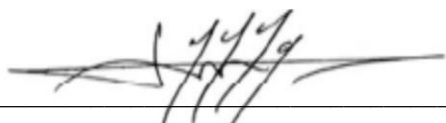
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, MONTEVERDE MALLQUI, MIGUEL ANGEL, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 40054831, de la MAESTRÍA EN GERENCIA PUBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO EN EL CENTRO POBLADO NARANJITO DE CAMSE – CUTERVO, 2024**", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN GERENCIA PUBLICA.
2. La Tesis no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 14 de Febrero de 2025



MONTEVERDE MALLQUI MIGUEL ANGEL
DNI. N° 40054831



Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

Revisión Informe Informe Final 4 Miguel Monteverde

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to University of Notre Dame Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%

10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	<1 %
18	Rojas Santillán, Luis Eduardo. "Sistema de Indicadores Para Evaluar el Desempeño de Gobiernos Locales Provinciales Del Perú en Forma Multidimensional.", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru) Publicación	<1 %
19	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 20 words

Excluir bibliografía

Activo

Asesor

Dr. Dick Hendric Castañeda Aguilar

Agradecimientos

Agradezco por todo a Dios por darme la paciencia y tenacidad, para lograr el ansiado grado, a la universidad continental por la atención y seguimiento de los alumnos.

Así mismo agradezco a mis asesores el Dr. Rubén Espinoza Rojas y Dick Hendric Castañeda Aguilar, por su colaboración y seguimiento constante en este proceso de estudio. Sin ellos, no hubiera sido posible.

Dedicatoria

A mi difunta Madre, por el aliento y empuje que me brindó para obtener el mencionado grado.

A mi familia, hijos y sobrinas por apoyarme y brindarme la fuerza y los ánimos para lograr esta ansiada meta en mi vida profesional.

Miguel Ángel.

Índice

Asesor	ii
Agradecimientos.....	iii
Dedicatoria	iv
Índice.....	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
Capítulo I Planteamiento del estudio	13
1.1. Planteamiento y formulación del problema	13
1.1.1. Planteamiento del problema	13
1.1.2. Formulación del problema	14
1.2. Determinación de objetivos	15
1.2.1. Objetivo general.....	15
1.2.2. Objetivos específicos	15
1.3. Justificación e importancia del estudio	15
1.3.1. Justificación teórica.....	15
1.3.2. Justificación práctica	16
1.3.3. Justificación social	16
1.4. Limitaciones de la presente investigación	16
Capítulo II Marco teórico	17
2.1. Antecedentes del problema	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	18
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Gestión administrativa	19
2.2.2. Calidad de servicio.....	23
2.3. Definición de términos básicos.....	25
Capítulo III Hipótesis y variables	28
3.1. Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28

3.1.2. Hipótesis específicas	28
3.2. Operacionalización de las variables	28
3.2.1. Definición conceptual	28
3.3. Matriz de operacionalización de variables	30
Capítulo IV Metodología del estudio	32
4.1. Método y tipo de la investigación	32
4.1.1. Método	32
4.1.2. Tipo y alcance	32
4.2. Diseño de la investigación	32
4.3. Población y muestra	33
4.3.1. Población	33
4.3.2. Muestra	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.4.1 Técnica	34
4.4.2. Instrumentos	34
4.4.3. Validez y confiabilidad	34
4.4.4. Procedimiento de recolección de datos	35
4.5. Técnicas de análisis de datos	35
Capítulo V Resultados	36
5.1. Resultados y análisis	36
5.2. Discusiones de resultados	42
Conclusiones	47
Recomendaciones	48
Referencias	49
Anexos	55

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de gestión administración de la JASS del C.P de Naranjito, distrito de Cutervo, 2024.....	36
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio de la JASS del C.P de Naranjito, distrito de Cutervo, 2024.....	37
Tabla 3 Análisis bivariado de la gestión administrativa y la calidad de servicio de saneamiento de la JASS del C.P Naranjito De Camse, Cutervo 2024.....	39
Tabla 4 Pruebas de normalidad	40
Tabla 5 Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	40
Tabla 6 Correlación entre administración y calidad de servicio	41
Tabla 7 Correlación entre operación y calidad de servicio.....	41
Tabla 8 Correlación entre mantenimiento y calidad de servicio	42
Tabla 9 Confiabilidad de la variable gestión administrativa	61
Tabla 10 Confiabilidad de la variable calidad de servicio.....	61

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de administración	62
Figura 2 Nivel de Operación	62
Figura 3 Nivel de mantenimiento	63
Figura 4 Nivel de la variable Gestión Administrativa	63
Figura 5 Nivel de elementos tangibles.....	64
Figura 6 Nivel de fiabilidad	64
Figura 7 Nivel de capacidad de respuesta	65
Figura 8 Nivel de seguridad.....	65
Figura 9 Nivel de Calidad del servicio	66

Resumen

El objetivo del estudio fue identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse – Cutervo. La metodología fue cuantitativa, método deductivo, investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental correlacional; con una muestra de 113 viviendas representadas por el jefe de hogar; asimismo, se diseñó un cuestionario para el acopio de información relevante que permitan responder a los objetivos planteados. En los hallazgos obtenidos de la aplicación del instrumento, se evidenció una Rho Spearman de 0,779 y un valor de significancia inferior al 0,05; demostrando una correlación altamente positiva y significativa. Asimismo, la dimensión operación de la primera variable destaca una correlación mayor de 0,536 y un p-valor de 0,000 resaltando una asociación directa con la calidad de servicios de saneamiento. Por lo tanto, se concluye que, la gestión administrativa se vincula con la calidad de servicio en el centro poblado Naranjito de Camse.

Palabras clave: *gestión, administración, operación, mantenimiento, calidad.*

Abstract

The objective of the study was to identify the relationship between the administrative management and the quality of services provided by the Sanitation Service Administration Board in the Naranjito de Camse - Cutervo settlement. The methodology was quantitative, deductive method, basic research, correlational level and non-experimental correlational design; with a sample of 113 households represented by the head of household; also, a questionnaire was designed for the collection of relevant information to respond to the objectives. The findings obtained from the application of the instrument showed a Spearman Rho of 0.779 and a significance value of less than 0.05, demonstrating a highly positive and significant correlation. Likewise, the operation dimension of the first variable shows a higher correlation of 0.536 and a p-value of 0.000, highlighting a direct association with the quality of sanitation services. Therefore, it is concluded that administrative management is linked to service quality in the Naranjito de Camse village centre.

Key words: *management, administration, operation, maintenance, quality.*

Introducción

La gestión administrativa desarrollada eficientemente, permite cumplir con los requerimientos de la comunidad, identificando principalmente las particularidades que deben realizar los servicios públicos. Es por ello que, tiene como objetivo cumplir transparentemente las metas institucionales destinadas a satisfacer las demandas de los individuos, ya sea el caso de planes, programas y proyectos (Martínez et al. 2021).

Se considera clave y fundamental la correcta aplicación del proceso administrativo porque permite el buen uso de los bienes y capital de la empresa y sobre todo el cumplimiento de las metas programas. Ante ello se ha considerado plantear la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse, distrito de Cutervo 2024? La estructura de la investigación es como sigue, en el capítulo I: Planteamiento del estudio, se formula el problema, el planteamiento del mismo, además se determinan los objetivos, justificación y relevancia de la indagación y por último las limitaciones de la misma.

En el capítulo II: Marco teórico, se detallan los estudios previos internacionales y nacionales que fueron estudios guías para el desarrollo de la indagación, además, se explicó los fundamentos teóricos de las dos variables, con la conceptualización de cada término empleado.

En el capítulo III: Hipótesis y variables, se plantearon la hipótesis general y específicas, añadiendo la tabla de operaciones de las variables.

En el capítulo IV, Metodología del estudio, abarca el enfoque, tipo y alcance, además del diseño y la muestra y describiendo los instrumentos para la obtención de información.

En el capítulo V, Resultados, se muestran los hallazgos recolectados por la aplicación de los instrumentos, además de contrastar las hipótesis planteadas. Asimismo, se redactaron las discusiones de los hallazgos, comparando con estudios previos al tema de análisis.

Por último, se detallan las conclusiones, recomendaciones, y se adjuntan los anexos.

Capítulo I

Planteamiento del estudio

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

El acceso a los servicios de saneamiento es importante porque radica en el derecho fundamental del ser humano y como objetivo de desarrollo sostenible al 2023. Se entiende como el acceso al servicio de agua potable y alcantarillado, al aislamiento de forma higiénica de los excrementos de cualquier contacto humano, para lograr la calidad de vida y desarrollo integral de cada persona (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2023).

A nivel internacional de Latinoamérica y el Caribe, se menciona que el 49,2% del total de la ciudadanía no accede a un servicio de saneamiento de forma segura, es decir, que los países no logran ejercer un servicio efectivo de agua residual. Asimismo, se menciona que hasta el año 2021, cerca de 9 millones de personas de LAC no tenían acceso al servicio de saneamiento, por lo cual, realizan defecación al aire libre. Dicha cifra hace referencia que la mayor proporción es el ámbito rural, incrementando sus niveles en las zonas rurales dispersas (OPS, 2023).

En la Agenda Regional de Acción por el Agua 2023 se destaca la priorización y esfuerzos necesarios para la igualdad del consumo de agua potable y saneamiento seguro como derecho humano que le corresponde, además de promover el acceso equitativo y asequible con materias innovadoras que incluye tarifas sociales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2023). Un servicio de agua limpia y saneamiento eficiente son la base para una calidad de vida y buena salud para la población. Sin embargo, se demuestra que cerca de 150 millones de latinoamericanos sufren escasez de agua, principalmente en zonas alejadas, ocasionando que en su mayoría mujeres y niñas caminan varios kilómetros hacia una laguna o río como única fuente de agua (Banco Mundial [BM], 2023).

En el Perú, el 23% de la población no accede al servicio de saneamiento, es decir cerca de 6.4 millones de peruanos no tienen conexiones de alcantarillado hasta el año 2023 y 3.5 millones no tienen conexión al servicio de agua potable (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS], 2023). Por lo que las entidades encargadas responden a una débil institucionalidad y deficiencia en gestión, demostrando que debe

existir una mejor regulación en dicho servicio para proporcionar en su totalidad a la población peruana.

En el país la entidad responsable de gestionar la prestación de dicho servicio es la SUNASS que tiene como finalidad brindar adecuadas condiciones de servicios en calidad, cobertura y precio, asegurando los principios de la salud que repercutirá en el nivel de bienestar de la población y por ende del medio ambiente (SUNASS, 2023).

Como se menciona en párrafos anteriores, el problema en el ámbito rural es evidente, por lo cual, el Estado a través de la responsabilidad que tienen las municipalidades se encarga de estructurar la junta de saneamiento, cuya finalidad es administrar, operar y mantener adecuadamente los servicios básicos para las poblaciones de zonas rurales. Por lo tanto, la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento (JASS), se considera una organización comunal elegida indudablemente por la comunidad, sin fines de lucro, que garantiza la correcta gestión de dichos servicios (Programa Nacional de Saneamiento Rural, 2023).

El departamento de Cajamarca es reconocido actualmente por su gestión profesional en las JASS, que han logrado capacitar a 77 de estas, para brindar un ámbito profesional y sostenible en los servicios de agua potable. Esto se realizó mediante el programa de “Profesionalizando el servicio de agua rural” de Newmont ALAC, juntamente con la colaboración de organizaciones y gobiernos locales en Cajamarca (America Mining, 2023).

Sin embargo, en la actualidad la provincia de Cutervo afronta un álgido problema con el acceso a estos servicios. Dicha provincia cuenta con 15 distritos, con una población urbana de 19% y rural del 81% (Municipalidad Provincial de Cutervo, 2023). Por lo tanto, las organizaciones comunitarias deben velar y esforzarse para ser más sostenibles y atender las necesidades básicas de la comunidad. Una mala gestión en la prestación de estos servicios puede ocasionar graves problemas de salud de las personas, como fiebre, tifoidea, diarrea, cólera, hepatitis, entre otras. Por lo que, se pretendió en el estudio identificar si la gestión administrativa de la JASS guarda un vínculo con la calidad de servicio de saneamiento en el C.P Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.

1.1.2. Formulación del problema

A. Problema general.

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse –

Cutervo, 2024?

B. Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es la relación entre la administración de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el centro poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024?
- b) ¿Cuál es la relación entre la operación de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, distrito de 2024?
- c) ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, distrito de Cutervo, 2024?

1.2. Determinación de objetivos

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse – Cutervo, 2024.

1.2.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la administración de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.
- b) Determinar la relación entre la operación de la Junta Administradora y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.
- c) Determinar la relación entre el mantenimiento de la Junta Administradora y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.

1.3. Justificación e importancia del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El estudio se justifica teóricamente, porque aportó nuevos conocimientos a la teoría existente, acerca de las variables gestión administradora y calidad de servicio. Entonces

la investigación contribuyó a la literatura de los servicios de saneamiento mediante la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el C.P Naranjito de Camse. Asimismo, generó reflexión y discusión científica sobre un conocimiento o fenómeno existente, confrontando la teoría y la contrastación de resultados.

1.3.2. Justificación práctica

A nivel práctico, porque fue analizada para describir la realidad que se brinda en los servicios de saneamiento y los posibles obstáculos que se evidencian en la gestión del mismo. Por consiguiente, se pretendió sugerir posibles soluciones ante los problemas que se encuentren en la prestación de dichos servicios. El análisis de estas variables permitió conocer y recomendar la administración de los servicios de saneamiento de manera eficiente, para que las autoridades competentes puedan considerar y ejercer una mayor responsabilidad en la prestación necesaria y fundamental de estos servicios.

1.3.3. Justificación social

A través del estudio se conoció la relación en la gestión administrativa y la calidad del servicio de agua y saneamiento los cual está estrechamente vinculada, Una gestión administrativa eficiente es crucial para garantizar la calidad del servicio, la sostenibilidad del sistema y la satisfacción del usuario, mientras que la calidad del servicio a su vez influye en la eficiencia de la gestión administrativa de la calidad de los servicios brindados en el C.P Naranjito de Camse, dada la importancia de acceder a estos servicios básicos para garantizar los derechos que les corresponde a cada poblador de la comunidad.

1.4. Limitaciones de la presente investigación

Como limitante fue el tiempo que tenían los usuarios de muestra para responder al cuestionario, pues se requirió de su colaboración para alcanzar los objetivos de dicho análisis. Además de la participación de los operadores de dicha junta para no irrumpir sus funciones en los servicios brindados.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Ecuador, Paredes (2020) pretendió evaluar si la gestión administrativa generó un efecto en la calidad de las operaciones en una universidad de Ambato. Bajo un estudio aplicado, cuantitativo, utilizando el método deductivo, mediante un análisis no experimental; asimismo, se empleó como instrumento una encuesta para una participación de 265 docentes y 375 estudiantes. De acuerdo a los obtenidos, se evidenció una rho Spearman de 0.898 y una significancia inferior al 5%, interpretándose que la primera variable genera un impacto en la segunda. Entonces, se llegó a concluir que, la gestión administrativa genera efectos positivos y significativos en la calidad de los servicios a cargo de los profesores, especialmente en los procesos de dirección y organización. Es decir, las dos variables tienen un vínculo directo, cuando aumenta la mejora de procesos de la gestión, existe la posibilidad de mejorar el servicio ofrecido.

También en Ecuador, Quimbita (2022) señaló como finalidad analizar en qué proporción la gestión administrativa genera una influencia en la toma de decisiones de una entidad de agua en la ciudad de Colaisa. Para ello, utilizó una metodología descriptiva, explicativa para identificar qué factores influyen en dicha gestión; realizando un cuestionario a 292 usuarios y operadores de la junta. Según los hallazgos, se obtuvo una correlación de un rango de 0.6 a 0.9 para los tres criterios: administración, organización y desempeño. Asimismo, se obtuvo un coeficiente Spearman de 0.452 y valor de significancia inferior al 5% en base al sistema de gestión de la junta. Por lo tanto, la toma de decisiones es el principal determinante en las etapas de motivación, organización, dirección y comunicación del personal de la junta para el beneficio de la organización y en continuo con la sociedad.

En Costa Rica, Quesada (2021) pretendió conocer si la calidad del servicio administrativo se vincula con el rendimiento de los universitarios. Para este fin, se empleó un estudio explicativo, de naturaleza mixta (cuantitativa – cualitativa) para contrastar la hipótesis; asimismo, consideró la aplicación de un cuestionario para 88 estudiantes. De acuerdo a los hallazgos, se obtuvo un coeficiente de 0.399 a 0.480 entre las variables, demostrando una conexión positiva regular. Entonces, la conclusión fue, la calidad del servicio genera un impacto en el desempeño y satisfacción del universitario.

Rizzo (2022) presentó como finalidad evaluar si la gestión en la administración se vincula con la calidad de los servicios del Hospital BABA. Para ello, empleó un estudio no experimental y correlacional porque se analizó dos variables para medirlos en términos estadísticos. Como instrumento se empleó un cuestionario para 120 participantes que perciben el servicio de salud en el hospital BABA. Según los hallazgos encontrados, se evidenció una prueba t-B (Calculado) = 8,630, p-valor = 0.000 < 0,05. Por lo que se llegó a concluir que la administración se asocia positivamente con la calidad de los servicios, según el valor del 62.5% y 73,8%. Respectivamente.

En Ecuador, Atavalle (2020) evaluó qué factores generan el rendimiento organizacional de la entidad para la ejecución de un modelo de gestión. Mediante un estudio práctico, mixto y de estudio explicativo. Los instrumentos que se emplearon fueron las encuestas, entrevistas y hojas de chequeo, utilizadas para una muestra de 314 entre usuarios y colaboradores. Según los hallazgos, señalaron que la mayoría de la población cuenta con el servicio de agua debido a la implementación de la junta. Pero se destaca la falta de aprendizaje de la directiva en la generación de decisiones eficientes, durante las etapas organizacionales y las falencias en la gestión de cobros, por tal razón la investigación desarrolla un modelo de gestión para guiar las responsabilidades y compromisos en relación con el cumplimiento de sus funciones expuestas en el reglamento.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cornelio (2022) presentó como fin medir si la gestión del servicio genera un vínculo con la satisfacción de las personas de la JASS de Matucana. Este estudio fue de investigación básica – descriptiva, de naturaleza correlacional y cuantitativo. Se utilizó un cuestionario para la participación de 130 usuarios del servicio que brinda la junta de saneamiento. Para los resultados se empleó la baremación, mediante la prueba de Spearman, el cual permitió confirmar la hipótesis que especifica la asociación entre las variables, obteniendo una rho de 0.269 y valor de significancia de 0.002, concluyendo que la gestión de servicio se conecta con la satisfacción de los usuarios.

Lopez (2020) pretendió conocer si la gestión en una entidad municipal se conecta con la calidad de servicio en el municipio. Mediante un análisis correlacional, descriptivo y no experimental; aplicando una encuesta para el acopio de información, a una muestra de 382 usuarios. De acuerdo a los hallazgos, sobre la gestión municipal se obtuvo una rho Pearson de 0.575 y valor de sig. inferior al 0.05, concluyendo que la gestión municipal se vincula con la calidad de servicio en el municipio de análisis.

Trigoso (2021) identificó si la gestión administrativa se vincula con la calidad en los servicios en un área del MIDIS. Mediante un análisis correlacional, no experimental y nivel descriptivo, aplicando un cuestionario para una participación de 132 usuarios. De acuerdo a los hallazgos, la primera variable presentó un nivel regular según el 60% de los participantes y con respecto a la segunda variable, el 67% consideran un nivel neutral en el servicio brindado. Asimismo, se evidenció una rho de 0.821 y un p valor inferior al 0.05, concluyendo una conexión positiva y significativa de las variables analizadas.

Carrera (2023) analizó si la gestión municipal repercute en la calidad del servicio de saneamiento brindado en la Unión Asháninka. Mediante un análisis observacional, descriptivo y correlacional; con la participación de 267 familias, a quienes suministró una encuesta tipo Likert con 24 preguntas. Los resultados entre estas dos variables generaron una correlación Spearman de 0.317 y un p-valor de 0.000, concluyendo que la gestión municipal tenía una incidencia del 31.7% en la calidad de servicio brindando a los usuarios de la Unión Asháninka.

Lopez (2023) identificó si la administración se vincula con la calidad de los servicios en la entidad Epsam – SG. Mediante un análisis de observación, de nivel descriptivo y correlacional; asimismo, se consideró una encuesta para el acopio de información, aplicado a 7 colaboradores. En los hallazgos se obtuvo una rho Pearson de 0.031 y un p-valor de 0.045, el cual demostró que la gestión administrativa genera una conexión directa y baja en la entidad de estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Busto (2023) la categoriza como el proceso de actividades programadas que cumplen los objetivos y optimizan los resultados, además de maximizar la utilidad de los recursos de una entidad o empresa. Haciendo uso de técnicas y procedimientos para lograr los resultados adecuados de una organización.

Según Peña et al. (2022) conlleva un carácter sistemático, por el desempeño de actividades coherentes a la determinación de resultados adecuados y económicamente eficientes. Para el ámbito público, Proaño et al. (2023) lo define como aquel procedimiento que se centra en la realización de cuatro fases para el cumplimiento de las actividades y programación de los recursos de una entidad, y de esa forma garantizar un desempeño eficiente de la gestión y el cumplimiento de metas de manera eficaz. Que tiene como finalidad la prestación eficiente de los servicios básicos de los ciudadanos.

En relación con los factores críticos que afectan la gestión administrativa, para Mora (2022) están relacionadas en el aspecto relacional y organizacional para alcanzar la eficiencia plena. Se fundamenta en la división del trabajo, funciones, objetivos y organización de la entidad, bajo las normas de la unidad de mando.

Se menciona por ejemplo la teoría de la agencia, para Martínez et al. (2021) explica la relación de un individuo (principal) que contrata a otro (agente) para que cumpla las funciones de ejecución de un área en especial. Que conlleva a la responsabilidad de accionar los objetivos y fines de la entidad maximizando sus recursos.

Otra teoría que se puede entender según Cusma (2022) es la teoría de la gestión pública moderna que está orientada a optimizar el rendimiento de los servidores públicos para mejorar el servicio otorgado a la ciudadanía. Para ello, se requiere de cuatro aspectos fundamentales en el proceso administrativo público. Iniciando por conocer las habilidades, continuando por solicitar personas con competencias requeridas, tercero el desarrollo de una cultura de mejora en las entidades públicas mediante un cambio dinámico, fortalecer y potenciar las habilidades de los servidores.

La nueva gestión pública destaca los términos de economía, eficiencia y eficacia en los instrumentos políticos y sus programas para otorgar un servicio eficiente a la comunidad. Sostiene la competencia y flexibilidad de la administración pública encaminada a mejorar las instituciones gubernamentales, fortaleciendo la democracia hacia un ámbito más participativo y diseñando políticas para la reducción de brechas (Cusma, 2022)

La relevancia de una buena gestión administrativa permitirá atender las necesidades de la población, teniendo en cuenta principalmente su identificación para poder llegar a satisfacerlas y poder emitir una eficiente gestión. Con el objetivo de cumplir transparentemente los fines institucionales destinados a cumplir con las demandas de la comunidad, ya sea el caso de planes, programas y proyectos (Martínez et al., 2021)

Se considera clave y fundamental la correcta aplicación del proceso administrativo porque permite el buen uso de los bienes y capital de la empresa y sobre todo el cumplimiento de las metas programadas. Cada una de estas etapas debe garantizar el desarrollo de forma eficiente y eficaz.

La gestión administrativa toma en cuenta ciertas dimensiones, basándose en la siguiente manera:

a) Administración

Alvarado (2023) menciona que la administración en el ámbito público es la organización, gestión y dirección de los servicios y recursos del estado para proporcionar el bienestar de la sociedad. Ocupándose de la gestión, toma de decisiones sobre los presupuestos, desarrollo de planes, supervisión de proyectos, evaluaciones, establecimiento de procedimientos e identificación de problemas juntamente con las soluciones.

La planificación del proceso administrativo abarca las metas que se desean lograr, estableciendo estrategias, técnicas y métodos a alcanzar. Por ende, en el documento del plan se debe identificar toda actividad futura del proceso administrativo con sus respectivos tiempos a cumplir (Sierra, 2023).

La organización del proceso administrativo se basa en establecer quienes, cuando y como estará encargado cada meta o actividad propuesta en la planificación. Se realiza de acuerdo con las habilidades y capacidades de cada servidor para cumplir eficientemente cada función de acuerdo con el plan, para que el proceso administrativo se efectúe de una forma transparente, sincronizada y sinérgica (Sierra, 2023).

La dirección del proceso administrativo está relacionada con la ejecución del mismo. Se asignan un trabajador encargado de dirigir, liderar y apoyar a cada persona de las áreas de trabajo para el cumplimiento del plan establecido. Además de resolver problemas y solucionarlos de acuerdo con lo que se presente. El control del proceso administrativo es la supervisión del desarrollo del plan. Utilizando una serie de indicadores que permitirán medir y analizar los resultados (Sierra, 2023).

b) Operación

Para Palomino (2023) la operación en una gestión es una de las actividades más destacadas en una organización, tiene un alto grado de importancia. Este proceso cumple lo que se ha planificado, satisface la calidad en los recursos y/o servicios brindados y potenciar la productividad, generando la satisfacción de los clientes o usuarios.

Por otro lado, Santos (2023) lo conceptualiza como la agrupación de planes y acciones que tiene una entidad. Donde tendrá como objetivo lograr de manera eficiente los procesos de fabricación y producción del bien o servicio para garantizar la satisfacción de la persona. Es de suma importancia porque debido a que entreguen o vendan un producto o servicio generará beneficios al sector. Este tipo de gestión busca la satisfacción del usuario, entregando un servicio integral (Santos, 2023).

Asimismo, para Ruiz (2023) las acciones a ejecutar se basan en la administración de todos los recursos (talento humano, insumos y tecnología). Entre las principales actividades que comprende esta gestión son las siguientes: El diseño de procesos y productos, mediante el procedimiento esencial de la elaboración de los bienes o prestación de servicios, además de la determinación de características de los productos que se estarán ofreciendo (Ruiz, 2023). El control de la producción, se basa en determinar los recursos y el tiempo que se producirán los bienes o servicios, así mismo supervisar y controlar cada etapa para alcanzar los objetivos y fechas de entrega. Lo que permite prevenir riesgos y solucionar los problemas que se presenten (Ruiz, 2023).

La gestión de calidad, mediante la implementación de los sistemas para garantizar la calidad y consistencia del servicio. Y de esa forma asegurar la plena satisfacción del usuario y alcanzar sus expectativas (Ruiz, 2023). La gestión de cadena de suministro, en esta actividad se coordina y optimiza cada etapa, empezando desde las materias primas hasta la otorgación de los bienes o servicios al usuario. Se recomienda establecer estrategias entre socios y proveedores para mejorar la eficiencia en toda la cadena (Ruiz, 2023).

Finalmente, la adaptación de tecnologías se opta por analizar y utilizar tecnologías innovadoras que potencien la eficiencia de las operaciones en las etapas de producción. Es necesario adaptarse ante cualquier cambio en ámbitos de demanda o tecnología que influyen positivamente en la producción o cadena de suministro (Ruiz, 2023).

c) Mantenimiento

Para Moraes (2021) la gestión de mantenimiento desempeña un proceso de monitoreo continuo hacia las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones. Su objetivo es controlar las eventuales fallas de funcionamiento y evitar pérdidas o daños ocasionados, que puedan irrumpir la producción o servicio. Por otro lado, Nomadia (2023) considera como una práctica fundamental para asegurar un funcionamiento adecuado de los equipos y las infraestructuras de una entidad, prolongando la vida útil de los recursos, una mayor seguridad y calidad.

Existen varios tipos de mantenimiento planificados, los cuales según Moraes (2021) son:

El mantenimiento preventivo, indica realizar un cronograma de mantenimiento enfocado en las posibles fallas o interrupciones de los equipos en los procesos de producción. Este tipo de mantenimiento abarca lo que es una inspección de rutina, sustitución de equipos si se requiere y reforma de equipamientos. El mantenimiento predictivo, se diseña una

planificación de mantenimiento que estará basado en datos o instrumentos como: intervalo de tiempo entre fallas, análisis de estado de cada maquinaria, entre otros. Este método es importante porque permitirá deducir cuándo y dónde ocurrirá el próximo problema. El mantenimiento correctivo, ocurre en situaciones de problemas en los equipos, por lo cual se deben tomar en cuenta factores como medidas de seguridad, garantía de herramientas o necesidad de otros servicios (Moraes, 2021).

2.2.2. Calidad de servicio

Hammond (2023) lo define como aquella satisfacción que cubre a las necesidades y expectativas de los individuos, el cual genera lealtad y confianza de la entidad o gobierno. La calidad de servicio se amplía para todas las industrias y sectores: transporte, educación, salud, telecomunicaciones, saneamientos, entre otros. Por su parte, Ventura (2023) hace referencia a la valoración y fidelidad que manifiesta una persona ante la prestación de un servicio. En el ámbito estatal, es la forma de generar efectos positivos en el bienestar y satisfacción de los individuos, proporcionando una mejora en los servicios brindados, tal como la atención al usuario.

En el Perú existe la Norma Técnica N°001-2022-PC-SGP empleada para la gestión de la calidad, teniendo por objetivo establecer disposiciones técnicas orientadas a mejorar los servicios otorgados a la ciudadanía. Son medidas de intervención hacia los servicios que solventan problemas públicos, cumpliendo las expectativas y urgencias de todos los peruanos (Secretaría de Gestión Pública, 2022).

Según esta norma, el primer paso es identificar y priorizar los bienes y servicios de una entidad, los cuales tiene los siguientes criterios:

A. Capacidad de respuesta.

- a) Satisfacción de las personas, es el nivel de relevancia que recibe una persona ante un servicio brindado, el cual incluye atención, tiempo y habilidad.
- b) Reclamos y quejas, son aquellas situaciones donde el usuario exige la solución ante algún problema en la prestación de un servicio.
- c) Brecha, se entiende como aquellas limitaciones para acceder a los servicios públicos, ya sea por el lugar, tiempo o valor.
- d) Vinculación con los objetivos estratégicos, se debe tener un alineamiento con los objetivos estratégicos y con los planes de desarrollo concertados regionales.
- e) Presupuesto asignado, como aquel monto asignado para la elaboración de bienes o prestación de servicios, y de esa forma alcanzar con los objetivos previstos.

- f) Indicadores de los procesos que generan los bienes y servicios, según el análisis y evaluación del seguimiento en la otorgación de los bienes y servicios. Logrando que se pueda evidenciar qué indicadores están o no cumpliendo sus metas (SGP, 2022).

B. Seguridad.

El segundo paso es evaluar y calificar el estado actual de un bien o servicio, mediante un equipo evaluador que aplicará un cuestionario a los servidores seleccionados que representan los procesos relacionados a dicho bien o servicio. Evaluación que se medirá a través del conocimiento del servicio brindado, elaboración de un plan, la ejecución de este, y si la entidad implementa ajustes o mejoras en el servicio brindado (SGP, 2022).

El tercer paso es identificar oportunidades de mejoramiento, según los resultados en los aspectos evaluados. Esta información permitirá concluir que brechas se necesita de más priorización. Y, por último, el cuarto paso es el diseño del informe de evaluación del bien o servicio, sistematizando los siguientes puntos: matriz de priorización, cuestionario completado, oportunidades de mejora y recomendaciones (SGP, 2022).

Tomando como referencia a Aróstegui (2023) menciono ciertos criterios para evaluar la calidad del servicio de agua potable:

C. Elementos tangibles.

- a) La calidad del servicio propiamente, debe cumplir con los requisitos básicos en aspectos físicos, químicos y microbiológicos, es decir, en los estándares establecidos por las entidades correspondientes. Además de verificar los procesos de tratamiento y desinfección que estarán sujetas a procedimientos de supervisión (Aróstegui, 2023)
- b) La calidad en la operatividad del servicio sostiene que el mantenimiento de la infraestructura debe ser el adecuado para la prestación del servicio. Además, de la capacidad de la entidad prestadora para atender y solucionar problemas que se presentan en los sistemas del servicio brindado (Aróstegui, 2023)
- c) La calidad en la facturación es fundamental para que la facturación refleje el grado de veracidad que ha consumido el usuario. Se recomienda implementar avances tecnológicos para la medición y lectura del volumen del consumo (Aróstegui, 2023).
- d) La calidad en la atención del usuario se asume como la correcta atención ante los diferentes tipos de problemas que el usuario reporte con respecto al servicio. Para evitar llegar hacia asuntos legales antes las solicitudes presentadas (Aróstegui, 2023).

Con respecto a las dimensiones de calidad de los servicios, Cuofano (2024) toma como referencia a los descritos del profesor David A. Garvin, donde menciona 8 dimensiones las cuales se refuerzan mutuamente y otras no.

- a) El rendimiento, se refiere a las principales características operativas de un producto. Es el desempeño de cómo influye en la rentabilidad o satisfacción del usuario en función a sus estándares (Cuofano, 2024).
- b) Las características, aspecto secundario del rendimiento, es decir sus atributos adicionales más allá de las funciones básicas que cumple. Permite mejorar el producto o servicio y compararlas con las demás ofertas (Cuofano, 2024).
- c) La confiabilidad, como se desempeña el producto a largo plazo, que probabilidad tiene un producto o servicio ante un mal funcionamiento hacia un periodo corto. Esta dimensión es importante porque evitará la inactividad, reparaciones o reemplazos hacia el servicio que se está utilizando, generando la confiabilidad y lealtad del usuario (Cuofano, 2024).
- d) La conformidad, se entiende cuando el producto cumple con las expectativas requeridas. No tener en cuenta esta dimensión puede generar problemas de calidad, incumplimiento o hasta posibles problemas legales (Cuofano, 2024).
- e) La durabilidad, está relacionada con la vida útil y longevidad de un producto o servicio, que tiene como capacidad una resistencia al desgaste. Esta dimensión reduce la frecuencia de las reparaciones, reemplazo, ahorro de tiempo y dinero de los usuarios (Cuofano, 2024).
- f) La utilidad, es la facilidad de mantenimiento o reparación del servicio ante la presencia de problemas. Según el costo y periodo de tiempo pueden brindar una mayor satisfacción al usuario (Cuofano, 2024).
- g) La estética, implica la atracción visual y sensorial, que abarca el diseño, la apariencia, la textura, entre otros, que varían según el producto o servicio ofrecido (Cuofano, 2024).
- h) El costo, tiene relación al precio y asequibilidad que deben estar alineados con los procesos productivos del producto y con la accesibilidad de pago de los usuarios (Cuofano, 2024).

2.3. Definición de términos básicos

a. Junta Administradora de servicios de saneamiento (JASS).

Según el artículo 173 y 175 del TUO, mediante el DS N° 023-2005-VIVIENDA, indica que, con el fin de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento en las

comunidades rurales, se conforma la JASS, mediante una calidad de asociación, organización o seleccionadas de forma voluntaria y transparente por la comunidad. El cual brinda lo siguiente:

- El servicio de agua potable y alcantarillado está suministrado por el municipio en jurisdicción, no obstante, en la zona rural dispersa se ha considerado que las entidades comunicarle también puede realizarlo.
- Resulta relevante resaltar que, en las zonas rurales, dichas entidades comunales conforman la JASS.

b. Área técnica municipal.

Considerada como aquella área que promueve la formación de las organizaciones de la comunidad, las cuales serán las prestadoras de los servicios de saneamiento, además de monitorear, supervisar, fiscalizar y otorgar asistencia técnica para efectuar un servicio de agua y saneamiento rural sostenible

c. Organizaciones comunales.

SUNASS (2023) lo señala como organizaciones sin fines de lucro exclusivamente para brindar servicios de saneamiento en zonas rurales, mediante la autorización de municipalidades según corresponda. Estas administran, operan y realizan mantenimientos de dichos servicios en uno o más centros de la población.

d. Proceso administrativo.

Zarate (2023), indica como el conjunto de etapas para la gestión de recursos que abarca capital humano, financiero y tecnológico. Que abarca los lineamientos de los objetivos establecidos.

e. Capacitación.

Jaureguiberry (2023), define como herramienta referente al conjunto de actividades didácticas orientadas a ampliar el aprendizaje, conocimientos, habilidades y aptitudes propios de cada uno para contribuir a la corrección de actitudes del personal hacia el servicio brindado.

f. Compromiso laboral.

Artal (2024), señala que es un estado del trabajador para sentirse identificado con la empresa, integrando sus objetivos individuales para la organización de esta. Por lo cual tendrá una relación directa en el desempeño de sus funciones.

g. Atención al usuario.

Bengochea (2023), refiere que son todas aquellas acciones de asesoramiento que se realizan antes, durante y después del servicio.

h. Capacidad de respuesta.

Para Varon (2020), indica que la capacidad de respuesta es cuando una organización reconoce las necesidades de la comunidad, desarrolla agendas y prioridades del servicio relacionadas al tiempo y acceso para brindar asistencia y suministrar el servicio rápido.

i. Satisfacción del usuario.

Li Ying (2023), define el valor que genera el producto o servicio cuando se le brinda al usuario y éste cumple con sus expectativas. Que conlleva a una fidelización, mayor valor de vida y prestigio de la empresa.

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse – Cutervo, 2024.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe relación significativa entre la administración de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse - Cutervo, 2024.
- b) Existe relación significativa entre la operación de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicios de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.
- c) Existe relación significativa entre el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.

3.2. Operacionalización de las variables

3.2.1. Definición conceptual

A. Gestión administrativa.

Gestión administrativa, según Busto (2023) es aquel proceso de actividades programadas que cumplen las metas y optimizan los resultados, además de maximizar la utilidad de los recursos de una entidad o empresa. Haciendo uso de técnicas y procedimientos para lograr los resultados adecuados de una organización

B. Calidad de servicio.

Calidad de servicio, de acuerdo con Hammond (2023) lo indica como aquella satisfacción que cubre a las urgencias y expectativas de los individuos, el cual genera lealtad y confianza de la entidad o gobierno. La calidad de servicio se amplía para todas las

industrias y sectores: transporte, educación, salud, telecomunicaciones, saneamientos, entre otros.

3.3. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de variables	Escala
Gestión administrativa	Administración	Normativa	Estatuto y reglamento interno para su funcionamiento.	Cuantitativa	Ordinal
		Plan Anual de Trabajo	Ejecución del Plan Anual de Trabajo.		
		Presupuesto Anual	Uso eficiente del presupuesto anual requerido.		
		Herramientas de control	Realiza informe económico anual		
			Informa sobre el libro de actas (Acuerdos y padrón de socios)		
			Inventario de compras y donaciones		
			Matriz de consenso: Estado del SAP		
	Operación	Capacidad Técnica	Recibe asistencia técnica	Cuantitativa	Ordinal
			Capacitaciones de educación sanitaria		
		Distribución del servicio	Distribución del servicio para todas las familias		
		Infraestructura y rendimiento	Buen estado de la infraestructura de los servicios		
		Monitoreo de calidad de agua	Ampliación en los sistemas de Saneamiento		
	Mantenimiento	Limpieza	Monitoreo del cloro residual del sistema de agua potable	Cuantitativa	Ordinal
			Elabora el Plan de limpieza, desinfección y cloración del SAP		
		Desinfección	Participación en las actividades de limpieza		
			Herramientas necesarias para cumplir con la limpieza, desinfección y cloración del SAP		
			Insumos para cumplir con la limpieza, desinfección y cloración del SAP		
		Inspección	Organización de trabajos de inspección de seguridad del SAP		
			Frecuencia del mantenimiento de las instalaciones del SAP		

Calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones adecuadas	Correcta instalación de los servicios Estado de infraestructura en buenas condiciones	Cuantitativa	Ordinal
		Equipos modernos	Los materiales empleados en las instalaciones sanitarias son de calidad. Equipos adicionales para casos de emergencia operativa		
		Información actualizada	Brindan informes económicos Información de actividades programas		
		Estándares de calidad	Cumplen con las normativas de calidad en los servicios brindados Disponibilidad apta del servicio para el consumo doméstico e higiene		
	Fiabilidad	Informes	Informes económicos Plan de trabajo	Cuantitativa	Ordinal
		Acciones de trabajo	Reglamento en los servicios prestados Cantidad suficiente del producto		
	Capacidad de respuesta	Disposición de brindar soluciones.	Disponibilidad de los operadores para brindar el servicio Los reclamos son atendidos con eficiencia e inmediatez.	Cuantitativa	Ordinal
		Atención rápida	Atención del personal rápida y concisa Comunicados sobre la suspensión del servicio para su mantenimiento		
	Seguridad	Credibilidad	Seguridad en el uso de las instalaciones de los servicios de saneamiento. Se cumple con el tiempo estipulado ante una restricción del servicio.	Cuantitativa	Ordinal
		Grado de conocimiento	Diligencia en el servicio brindado Habilidades para la solución de problemas		

Capítulo IV

Metodología del estudio

4.1. Método y tipo de la investigación

4.1.1. Método

Se utilizó el método deductivo, el cual es definido por Suarez (2023) como el proceso para la adquisición de conocimiento que se basa en desarrollar aplicaciones concretas a partir de principios generales. Asimismo, presentó un enfoque cuantitativo, definido por Valle (2022) como aquella investigación donde se formulan hipótesis sometidas a pruebas en el marco de la teoría. Mediante el acopio de información en función a las variables, lo cual sirvió para el análisis y posteriormente derivar conclusiones. Generalmente, éste enfoque de estudio se emplea un método deductivo.

4.1.2. Tipo y alcance

Fue básica, de acuerdo con McHugh et al. (2021) lo define como una búsqueda de información partiendo desde un marco teórico, para radicar en la formulación o modificación de nuevas teorías, aumentando los conocimientos, sin la necesidad de comprobarlos con algún criterio práctico.

El análisis propuesto tuvo un alcance correlacional: En este alcance, se parte del planteamiento de una hipótesis que busque identificar la asociación entre dos o más variables.

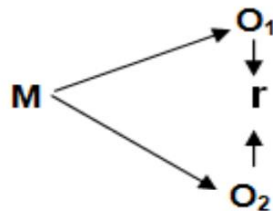
4.2. Diseño de la investigación

La indagación cumplió con un diseño no experimental, para McHugh et al. (2021) es la observación de acontecimientos evidenciados en su ámbito natural, para posteriormente evaluarlos, sin la manipulación directa del investigador.

Presentando un esquema de diseño transversal, debido que se recolecta información en un solo tiempo determinado, por lo que proporciona una "fotografía" del fenómeno estudiado. Es especialmente útil para describir la situación actual de una población o fenómeno en un tiempo específico.

Figura 1.

Esquema de diseño correlacional.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Nota. Obtenido de McHugh et al. (2021).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Se consideraron a los usuarios del C.P de Naranjito de Camse, quienes son beneficiarios del servicio de la JASS del lugar de estudio. Según el padron de usuarios del servicio de saneamiento existen 160 viviendas las cuales son representadas por el jefe de hogar o informante calificado, por lo tanto, se entiende que son la cantidad de familias beneficiarias.

4.3.2. Muestra

Como se menciona, las familias beneficiarias que reciben el servicio de la JASS del C.P Naranjito de Camse abarcan el tamaño poblacional según el padron de usuarios del servicio. Por lo tanto, considerando los criterios para hallar la muestra se empleó la siguiente ecuación probabilística:

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

Entonces:

El número Z es la distribución normal del 95%. La proporción de éxito será de 0.5%, lo que se entiende que el indicador de fracaso fue igual. Con respecto se estableció un margen de error del 5%. Entonces, la muestra fue de 113 viviendas, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 160}{[0.05^2(160 - 1)] + [1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)]}$$

$$n = 113$$

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que según lo expuesto por Ferial et al. (2020) es ampliamente empleada en los procedimientos de estudio para obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz.

4.4.2. Instrumentos

Se aplicó un cuestionario, que lo define Hinojosa (2022) como una herramienta clave para obtener información de manera estandarizada sobre características de una población de interés, que a través de preguntas claves se recolectarán datos de manera homogénea para una investigación.

4.4.3. Validez y confiabilidad

La validez se conceptualiza como la medida en que se diseñan las interrogantes de manera coherente, transparente y con claridad, que permiten obtener una mejor medida de precisión en la recolección de datos.

El contenido de los instrumentos fue validado por tres expertos esto garantiza que se defina claramente las variables, y las escalas de medición los ítems sean relevantes y representen adecuadamente el concepto que se desea medir.

Antes de aplicar el instrumento a gran escala, se calculó el índice de confiabilidad del instrumento, con la finalidad de conocer su escala de fiabilidad, por lo tanto, se indica para la variable gestión administrativa un Alfa de Cronbach de 0,876 y para la calidad de servicio un valor de 0,826 (Anexo 3), por lo tanto, los instrumentos tienen alto índice de confiabilidad.

4.4.4. Procedimiento de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario a los titulares del servicio es decir al propietario de la vivienda con el propósito de identificar la percepción del servicio. Previamente se coordinó con el presidente de la junta y autoridades del centro poblado con el fin de comunicar a los usuarios sobre el estudio

Para la recolección de datos, se capacitó a 02 personas encuestadoras que realizaron el recojo de información, utilizando un lapicero, tablero y las encuestas impresas, el cual se aplicó a los jefes de hogar o representantes de las familias.

4.5. Técnicas de análisis de datos

Una vez recolectada los datos, se analizó por medio del software SPSS V.28. Dicho programa es fundamental para la elaboración de tablas y gráficos que facilitarán el análisis de los hallazgos. La información se describe según la frecuencia de las tablas y figuras que representan los porcentajes de respuestas. Asimismo, para comprobar las hipótesis, se realizó una prueba de normalidad para evaluar qué prueba de correlación utilizar, mediante un p valor inferior al 5%.

Para medir el vínculo de las variables se utilizó la prueba de correlación con un nivel de confianza del 95% y un valor de significancia de 0,05.

Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados y análisis

Se presenta los hallazgos descriptivos, acerca del comportamiento de las variables y dimensiones del estudio, representado en las tablas expuestas a continuación:

Tabla 1

Nivel de gestión administración de la JASS del C.P de Naranjito, distrito de Cutervo, 2024.

Variable		n	%
V. Gestión Administrativo	Total	113	100.0%
	Bajo	44	38.9%
	Medio	52	46.0%
	Alto	17	15.0%
D1: Administración	Total	113	100.0%
	Bajo	54	47.8%
	Medio	37	32.7%
	Alto	22	19.5%
D2: Operación	Total	113	100.0%
	Bajo	68	60.2%
	Medio	7	6.2%
	Alto	38	33.6%
D3: Mantenimiento	Total	113	100.0%
	Bajo	69	61.1%
	Medio	9	8.0%
	Alto	35	31.0%

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla 1 se visualiza los promedios de las gestión, de acuerdo con las respuestas emitidas por los 113 encuestados para el 46% indicaron que la gestión de la JASS es regular o medio y en una escala seguida con el 38.9% manifestaron que las acciones administrativas eran bajas, y solo un 15% indicaron que era alto, por lo tanto, al evidenciar que para la mayoría de las personas no se está ejecutando una buena gestión se puede apreciar que no están satisfechos con la atención que se otorga a la población a través de las actividades de saneamiento que otorga la organización.

La dimensión administración, se aprecia que el valor con mayor prevalencia es el bajo con 47.8%, seguido del nivel regular o medio con 32.7% y terminando con el alto en una escala de 19.5%. Asimismo, la dimensión operación se encuentra en un nivel bajo con el 60.2%, por lo tanto, se requiere ejecutar mejoras que permitan cambios significativos de forma

general en la parte administrativa de la entidad evaluada, de lo contrario seguirá siendo considerada como un elemento deficiente, ya que por debajo con 33.6% se encuentra el alto y un 6.2% en medio. Resulta relevante que la gestión de la entidad de saneamiento mejore de lo contrario los usuarios seguirán clasificándolos como bajos y expresando su insatisfacción. Por último, los niveles de la dimensión mantenimiento, un 61.1% considera que mantienen un bajo indicador de mantenimiento, no obstante, el 31% lo calificaron con alto indicador y finalmente el 8%, indicaron que era regular. Se evidencia que la entidad no se encuentra emitiendo una adecuada gestión y esto es percibido por los usuarios.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio de la JASS del C.P de Naranjito, distrito de Cutervo, 2024

Variable		n	%
V. Calidad del servicio	Total	113	100.0%
	Bajo	27	23.9%
	Medio	71	62.8%
	Alto	15	13.3%
D1: Elementos tangibles	Total	113	100.0%
	Bajo	27	23.9%
	Medio	48	42.5%
	Alto	38	33.6%
D2: Fiabilidad	Total	113	100.0%
	Bajo	28	24.8%
	Medio	59	52.2%
	Alto	26	23.0%
D3: Capacidad de respuesta	Total	113	100.0%
	Bajo	65	57.5%
	Medio	23	20.4%
	Alto	25	22.1%
D4: Seguridad	Total	113	100.0%
	Bajo	66	58.4%
	Medio	16	14.2%
	Alto	31	27.4%

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla 2 se determinaron los niveles con los que fue calificada la calidad de servicio en la junta administrativa de servicios de saneamiento, de las 113 personas, el 62.8% manifestó que la calidad es regular o medio, siendo más de la mitad de las personas que indican que se tienen deficiencias en la organización, adicionalmente el 23.9% manifestaron que la calidad de servicio era bajo, por lo tanto, es indispensable que la gestión desarrolle mejoras porque de lo contrario este indicador se incrementa y solo para el 13.3% se tiene un nivel alto.

Asimismo, la primera dimensión que fueron los elementos tangibles se aprecia que para el 42.5% de las personas que reciben la atención de la entidad, se recibe un servicio regular o medio, no obstante, para el 33.6% se tiene un referente de alto y para el 23.9% la dimensión estudiada se encuentra en un indicador de bajo. Esto puede relacionarse con las deficiencias en la gestión y no permite que las personas accedan a un servicio de calidad que necesitan y merecen recibir. La dimensión fiabilidad del servicio de calidad, se encuentra en un nivel medio con 52.2%, asimismo, el 24.8% de los pobladores respondieron que la fiabilidad de los servicios era baja, de lo cual esperan cambios significativos que permitan recibir un servicio de calidad, no obstante, el 23% restante indican que es alto.

En la tercera dimensión capacidad de respuesta, resultó ser bajo con un indicador de 57.5%, demostrando que se tienen altos niveles de deficiencias en la parte de la gestión administrativa que no contribuye a que la capacidad de respuesta sea eficiente, asimismo, el 22.1% manifiesta que es alto y para el 20.4% se encuentra en un nivel de regular. Por último, la dimensión seguridad, se evidencia que para el 58.4% de los pobladores se encuentra en un nivel de bajo, seguido de un 27.4% que manifestaron que dicho elemento estaba en buenas condiciones con alto y el 14.1% indicaron que lo consideraban como medio, debido a que no se efectúa un servicio de calidad como requieren y esto se debe a la falta de una buena administración en la organización.

Tabla 3

Análisis bivariado de la gestión administrativa y la calidad de servicio de saneamiento de la JASS del C.P Naranjito de Camse, Cutervo 2024.

Variables		Calidad del servicio							
		Total		Bajo		Medio		Alto	
		n	%	N	%	n	%	n	%
V. Gestión Administrativo	Total	113	100.0%	27	23.9%	71	62.8%	15	13.3%
	Bajo	44	38.9%	27	23.9%	17	15.0%	0	0.0%
	Medio	52	46.0%	0	0.0%	50	44.2%	2	1.8%
	Alto	17	15.0%	0	0.0%	4	3.5%	13	11.5%
Administración	Total	113	100.0%	27	23.9%	71	62.8%	15	13.3%
	Bajo	54	47.8%	27	23.9%	27	23.9%	0	0.0%
	Medio	37	32.7%	0	0.0%	31	27.4%	6	5.3%
	Alto	22	19.5%	0	0.0%	13	11.5%	9	8.0%
Operación	Total	113	100.0%	27	23.9%	71	62.8%	15	13.3%
	Bajo	68	60.2%	25	22.1%	42	37.2%	1	0.9%
	Medio	7	6.2%	2	1.8%	5	4.4%	0	0.0%
	Alto	38	33.6%	0	0.0%	24	21.2%	14	12.4%
Mantenimiento	Total	113	100.0%	27	23.9%	71	62.8%	15	13.3%
	Bajo	69	61.1%	26	23.0%	42	37.2%	1	0.9%
	Medio	9	8.0%	1	0.9%	7	6.2%	1	0.9%
	Alto	35	31.0%	0	0.0%	22	19.5%	13	11.5%

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla se evidencia que el 11.5% de los usuarios identifican a la gestión administrativo como alta o buena, también indicaron que la calidad de servicio era alta, asimismo, el 23.9% de los usuarios de gestión administrativa bajo, también presentan calidad baja. Por otro lado, se demuestra que el 27.4% de los usuarios de los servicios que perciben una administración media presentan a su vez una calidad de servicio media. En la dimensión operación, el 22.1% señalaron un nivel bajo y a su vez percibieron también una calidad de servicio baja. Por último, el 23% indicaron un nivel bajo de la dimensión mantenimiento, siendo el mismo porcentaje que respondieron que existe un nivel bajo de calidad de servicio.

Tabla 4*Pruebas de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Gestión administrativa	0,097	113	0,011
V2: Calidad de servicio	0,080	113	0,075
Administración	0,114	113	0,001
Operación	0,224	113	0,000
Mantenimiento	0,230	113	0,000

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla 4 se aprecia el análisis de la normalidad, en donde se analiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra poblacional que fue estudiada comprende a una cantidad de más de 50, todas las variables tuvieron “p” valor inferior a 0,05, logrando deducir que los datos no presentan una distribución normal. En consecuencia, se utilizó la Rho de Spearman (ρ).

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa de la JASS y la calidad de servicio de saneamiento del C.P Naranjito de Camse, Cutervo 2024.

Tabla 5*Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

			V1. Gestión administrativa	V2. Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1. Gestión administrativa	Coefi. de correl.	1,000	,779**
		Sig.	.	,000
		N	113	113
	V2. Calidad de servicio	Coefi. de correl.	,779**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	113	113

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla 5, se aprecia una rho Spearman de 0,779 entre las dos variables, por ende, de acuerdo con los datos se aprueba la asociación, conexión y significancia positiva que se anunció en la hipótesis alterna del estudio, el cual también es reforzado y corroborado con los datos descriptivos, en donde se aprecia que los niveles de ambas variables no tienen

un buen indicador y a través de la estadística inferencial queda demostrado que ante cambios positivos eficientes en la gestión se obtendrá buena calidad de servicio en los pobladores, de lo contrario las escalas de deficiencias continuarán elevando, obteniendo una descalificación positiva por parte de los usuarios de los servicios que brinda la organización.

Hipótesis específicas

Tabla 6

Correlación entre administración y calidad de servicio.

			V. Calidad de servicio	Administración
Rho de Spearman	V. Calidad de servicio	Coefi. de correl.	1,000	,640**
		Sig.	.	,000
		N	113	113
	Administración	Coefi. de correl.	,640**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	113	113

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla 6, expuesta anteriormente, se evidencia una correlación directa de 0,64; es decir, la dimensión administración se vincula positivamente con la calidad de la organización analizada, asimismo, se aprecia que dicha relación es significativa (p -valor < 0,05): por lo tanto, se infiere que los elementos tienen una conexión y ante la mejora de la administración de la misma manera sucederá con la calidad de servicio que reciben los usuarios de saneamiento de la junta administradora.

Tabla 7

Correlación entre operación y calidad de servicio.

			V. Calidad de servicio	Operación
Rho de Spearman	V. Calidad de servicio	Coefi. de correl.	1,000	,536**
		Sig.	.	,000
		N	113	113
	Operación	Coefi. de correl.	,536**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	113	113

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En la tabla 7, se evidencia que la segunda dimensión operación se encuentra asociada con la calidad con una $Rho = 0,536$; con una significancia de 0,000; de lo cual se indica que la conexión es positiva y moderada entre ambos elementos. Es decir, se demuestra

que ante mejoras de las operaciones que conforman la gestión administrativa, de la misma manera sucederá con la calidad de servicios que se otorga a los pobladores por parte de la organización de saneamiento.

Tabla 8

Correlación entre mantenimiento y calidad de servicio.

			V. Calidad de servicio	Mantenimiento
Rho de Spearman	V. Calidad de servicio	Coefi. de correl.	1,000	,549**
		Sig.	.	,000
		N	113	113
	Mantenimiento	Coefi. de correl.	,549**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	113	113

Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

En cuanto a la tabla, se establece que el mantenimiento se encuentra conectado con la calidad de servicio según la Rho de 0,549 y p-valor en 0,000; por lo tanto, se afirma la hipótesis alterna, infiriendo que los procesos de mantenimiento y demás acciones con referencia a dicha variable se asocia positiva y significativamente con la calidad en los servicios que se otorgan a las personas que acceden a los servicios de la organización. Basándose en los datos descriptivos se necesita de mejoras en la parte administrativa que se encarga del mantenimiento para que los usuarios puedan recibir un servicio eficiente.

5.2. Discusiones de resultados

De acuerdo al objetivo general, la gestión administrativa de la JASS se vincula con la calidad de servicio de saneamiento del C.P Naranjito de Camse, según el coeficiente Spearman de 77.9% y el valor de sig. de 0.000, evidenciándose una asociación positiva alta y significativa. Se observó que el 46% de la muestra, respondieron que la gestión fue media y en una escala seguida con el 38.9% manifestaron que las acciones administrativas eran bajas, y solo un 15% indicaron que era alto. Por otro lado, el 62.8% mencionaron una calidad de servicio medio, adicionalmente el 23.9% manifestaron que el nivel era bajo y solo el 13.3% señalaron que fue alto. Estos hallazgos mostraron similitud con el estudio de Quimbita (2022) quien determinó coeficiente Spearman de 0.452 y valor de significancia inferior al 5% con respecto a la gestión de la junta de saneamiento y el servicio que brinda. Asimismo, presenta coincidencias con los resultados de Rizzo (2022) quien demostró con prueba t-B de 8,630 y una significancia inferior al 0,05 indicando que la gestión se vincula de forma positiva con la calidad de las operaciones brindadas por parte de la entidad. En

base al contexto teórico, en un contexto público, para Proaño et al., (2023) argumenta que es el procedimiento que se centra en la realización de cuatro fases para el cumplimiento de las actividades y programación de los recursos de una entidad, con el propósito de asegurar un rendimiento eficiente de la gestión. Por su parte, Ventura (2023) fundamenta que la calidad de un servicio es la forma de generar efectos positivos en el bienestar y satisfacción de los individuos, proporcionando una mejora en los servicios brindados, tal como la atención al usuario.

Por lo tanto, se puede demostrar la relevancia de una gestión eficiente, debido a que optimiza los procesos de atención a los servicios al público, permitiendo alcanzar los objetivos planteados y promover el desarrollo de la misma. Asimismo, brindar servicios de calidad enfocados a cumplir con las expectativas de los individuos, en este caso de saneamiento, permite reducir riesgos sanitarios, prevención de la contaminación y mejoramiento de los niveles de salud y bienestar de los pobladores del C.P de Naranjito de Camse.

Para el primer objetivo específico, la administración de la junta de saneamiento se vincula con la calidad de las operaciones de saneamiento en el C.P de Naranjito de Camse, según el coeficiente Rho de Spearman de 0,640 y una significancia inferior al 5%, evidenciando una rho positiva alta y significativa. Se aprecia que el valor de la administración percibida por los usuarios fue bajo según el 47.8%, seguido del nivel regular o medio con 32.7% de los participantes y terminando con el alto en una escala de 19.5% según los encuestados. Dichos hallazgos presentaron similitudes con el estudio de Atavallo (2020) quien analizó la organización administrativa de la junta, en la cual evidenció una falta de conocimiento de la directiva en la toma de decisiones, en el desarrollo organizacional y las deficiencias en la gestión de cobros, brindando un servicio inadecuado de saneamiento. Además, guarda similitud con la investigación de Cornelio (2022) quien calculó un p-valor de $0,002 < 0,05$ y un $r=0,269$, evidenciando que la municipalidad se vincula directa y significativamente con la calidad de los servicios. En base al sustento teórico, Alvarado (2023) menciona que la administración en el ámbito público es la organización, gestión y dirección de los servicios y recursos del estado para proporcionar el bienestar de la sociedad. Ocupándose de la gestión, toma de decisiones sobre los presupuestos, desarrollo de planes, supervisión de proyectos, evaluaciones, establecimiento de procedimientos e identificación de problemas juntamente con las soluciones. Así mismo, Sierra (2023) argumenta que es la organización de los recursos internos de una entidad (capital humano, tecnológicos, financieros, entre otros) para cumplir con los objetivos.

Entonces, la administración de la JASS es una labor fundamental para cumplir con los desafíos del acceso a los servicios de saneamiento, donde el estado debe brindar un soporte eficiente en la asistencia administrativa y técnica, con el fin de contribuir a la organización de miembros de la junta. Es por ello que, ante una débil capacidad de gestión, podría originar muchas deficiencias para mantener los sistemas de saneamiento establecidos, perjudicando la capacidad operativa de la JASS y el bienestar de la población beneficiada. Asimismo, la administración debe estar sujeta a las políticas de saneamiento para lograr la sostenibilidad de los servicios y ampliar la cobertura del acceso universal, especialmente en las zonas rurales.

El segundo objetivo específico se evidenció que, la operación de la junta administradora se asocia con la calidad de servicios de saneamiento en el C.P de Naranjito de Camse, según la rho Spearman de 53.6% y un valor de de 0.000, siendo una asociación positiva moderada y significativa. En tanto, el 60.2% de los participantes considera que la operación de la JASS fue baja, el 33.6% de los encuestados lo percibió alto y un 6.2% de los usuarios indicaron un nivel medio. Dichos hallazgos presentaron similitud con la indagación de Trigos (2021) quien identificó que la administración se vincula con la calidad de servicios, de acuerdo con la rho de 0.821 y significancia bilateral inferior al 5%, permitiendo aceptar la H_0 . Asimismo, encontró coincidencia con el estudio de Lopez (2023) porque determinó que la administración se vincula con la calidad de servicio, con un coeficiente de 0,031 y significancia de 0,045 que es menor al 5%. En cuanto al sustento teórico, Palomino (2023) menciona que la operación es una gestión de las actividades más destacadas en una organización, debido a su alto grado de importancia, el cual se considera un proceso donde se cumple lo que se ha planificado, satisfaciendo la calidad de los productos o servicios brindados y potencia la productividad, generando la satisfacción de los clientes o usuarios. Por otro lado, Santos (2023) argumenta que la gestión de operación es la agrupación de planes y acciones que tiene una entidad. Donde tendrá como objetivo lograr de manera eficiente los procesos de fabricación y producción del bien o servicio para garantizar la satisfacción de la persona.

Ante ello, las responsabilidades operativas que realiza la JASS, es a través del sistema de suministro de agua a las comunidades, los cuales permiten el acceso a dicho servicio, de una forma equitativa y adecuada para evitar patologías infecciosas o perjudiciales para la salud. Es decir, realizar acciones oportunas para efectuar que el sistema funcione de manera continua y eficiente según los diseños de las instalaciones. Por lo tanto, es fundamental que el gobierno fortalezca las capacidades de los operadores y consejos directivos de la JASS, el cual conlleva a un correcto funcionamiento técnico de los Sistemas

de Agua Potable (SAP) y a su vez estará direccionado a garantizar un servicio de calidad para los usuarios de la comunidad.

Por último, el tercer objetivo específico estableció que, el mantenimiento de la junta administradora se asocia con la calidad de saneamiento en el C.P de Naranjito de Camse, según el coeficiente Spearman de 54.9% y un p-valor de 0.000, por lo que se evidenció una conexión positiva moderada y sig. En tanto un 61.1% considera que mantienen un bajo indicador de mantenimiento, el 31% lo calificaron con alto indicador y finalmente el 8% de las personas respondieron que era regular. Los resultados presentaron coincidencias con la investigación de Paredes (2020), donde evidenció que la gestión se vincula con la calidad de servicio, según el Rho de 0.898. Asimismo, la investigación de Lopez (2020) evidenció un coeficiente de Pearson igual a 0,575 y un p valor de 0,000, donde demostró que la gestión se vincula con la calidad. En cuanto al fundamento teórico, para Moraes (2021) la gestión de mantenimiento desempeña una etapa de monitoreo continuo hacia las máquinas, equipos, herramientas e instalaciones. Su objetivo es controlar las eventuales fallas de funcionamiento y evitar pérdidas o daños ocasionados, que puedan irrumpir la producción o servicio. Por otro lado, Nomadia (2023) considera como una práctica fundamental para asegurar un funcionamiento adecuado de los equipos y las infraestructuras de una entidad, prolongando la vida útil de los recursos, una mayor seguridad y calidad.

Por lo tanto, la responsabilidad del mantenimiento de la junta de la organización de saneamiento, se basa en la agrupación de acciones que se efectúan con el fin de corregir deficiencias que se ocasionan en los establecimientos del sistema de agua, mediante un mantenimiento correctivo, de emergencia y de prevención. Para ello se debe contar con las herramientas y recursos esenciales para ejecutar mantenimientos continuos y de esa forma ofrecer un servicio digno para las personas del Centro Poblado de Naranjito de Camse.

Ante los hallazgos mencionados acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicios en la junta de saneamiento los niveles son bajos y regulares presentando debilidades en la administración y operación de planes estratégicos orientados a mejorar los servicios de saneamiento a largo plazo. Es por ello que las dimensiones de ambos elementos están vinculadas de forma positiva, porque ambas trabajan conjuntamente para el desarrollo de la JASS. Esto fue demostrado y comprobado por resultados similares a los antecedentes internacionales y nacionales descritos en el segundo capítulo, en donde se

ha explorado cómo los hallazgos apoyan estudios previos y permite identificar posibles explicaciones, afirmando la asociación de las variables de análisis.

El análisis también argumenta fundamentos teóricos de la literatura existente, sustentando las teorías y definiciones reconocidas y orientados para un mayor conocimiento y comprobación de los hallazgos previos. Dicha comprobación permitió enfocar los hallazgos dentro de un criterio más extenso, contribuyendo a identificar cómo estos coinciden o contrastan con las investigaciones anteriores y que aportes nuevos ofrecen para el conocimiento existente. Entonces, los hallazgos proporcionaron una evidencia significativa sobre el vínculo positivo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las juntas administradoras de servicios de saneamiento del C.P Naranjito de Camse.

Conclusiones

- 1) La gestión administrativa de la JASS muestra una correlación positiva alta y significativa con la calidad del servicio de saneamiento en el C.P. Naranjito de Camse, según el coeficiente de Rho de Spearman (0,779) y un p-valor de 0,000. Esto indica que una mejora en la gestión administrativa incrementa la probabilidad de ofrecer un servicio de mayor calidad a los usuarios.
- 2) La administración de la JASS se relaciona directamente con la calidad del servicio de saneamiento en el C.P. Naranjito de Camse, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,64 y un p-valor de 0,000, evidenciando una correlación positiva alta. Esto sugiere que un fortalecimiento en la administración de la organización se traduce en una mejora en la calidad del servicio percibido por los usuarios.
- 3) La operación de la JASS presenta una correlación positiva moderada y significativa con la calidad del servicio de saneamiento en el C.P. Naranjito de Camse, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,536 y una significancia menor al 5%. Esto implica que una mayor eficiencia en la gestión operativa de la junta administradora contribuiría a la prestación de un servicio de saneamiento de mejor calidad.
- 4) El mantenimiento realizado por la JASS está moderadamente correlacionado con la calidad del servicio de saneamiento en el C.P. Naranjito de Camse, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,549 y una significancia menor al 5%. Esto indica que mejoras en las labores de mantenimiento de la junta administrativa generan una percepción más favorable de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Recomendaciones

- 1) Se recomienda fortalecer la gestión administrativa de la JASS a través de la capacitación continua de los miembros de la junta en planificación, organización y liderazgo. Además, la implementación de herramientas de gestión modernas, como sistemas de monitoreo y control, contribuiría a una toma de decisiones más eficiente, asegurando un servicio de saneamiento de mayor calidad.
- 2) Es fundamental optimizar los procesos administrativos mediante la estandarización de procedimientos y la transparencia en la gestión de recursos. Para ello, se sugiere la elaboración de manuales de funciones, auditorías periódicas y la participación de los usuarios en la toma de decisiones, lo que fortalecerá la confianza en la JASS y mejorará la calidad del servicio.
- 3) Se recomienda mejorar la eficiencia operativa de la JASS mediante la capacitación técnica del personal encargado del sistema de saneamiento, asegurando el cumplimiento de protocolos adecuados a las funciones que cumplen. Además, la implementación de un plan de monitoreo continuo permitirá detectar y corregir problemas operacionales de manera oportuna.
- 4) Para garantizar un servicio de calidad, se sugiere la implementación de un plan de mantenimiento preventivo que contemple inspecciones regulares, reparación oportuna de equipos e infraestructura, así como la asignación adecuada de recursos para estas actividades. Asimismo, fomentar la participación de la comunidad en labores de mantenimiento contribuirá a la sostenibilidad del sistema de saneamiento.

Referencias

- Alvarado, L. (10 de marzo de 2023). *Administración Pública*.
<https://www.poli.edu.co/blog/poliverso/estudiar-administracion-publica>
- America Mining. (19 de abril de 2023). *Rumbo Minero Internacional*.
<https://www.rumbominero.com/peru/Junta administradora de servicio de saneamiento-de-cajamarca/>
- Aróstegui, J. (2023). *El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador*. Lima: Círculo de Derecho Administrativo.
<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/13488-Texto%20del%20art%C3%ADculo-53713-1-10-20150731.pdf>
- Artal, M. (1 de febrero de 2024). *Grupo Castilla*. Cómo se debe gestionar el compromiso laboral: <https://www.grupocastilla.es/compromiso-laboral/>
- Atavallo, W. (2020). *Desempeño administrativo y financiero de la junta administradora de agua potable y alcantarillado sistema 5 de la Parroquia De San Andres, Cantón Pillaro*. Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Banco Mundial. (2021 de marzo de 2023). *Banco Mundial- BIRF-AIF*. Cada gota de agua cuenta. Es momento de actuar en Lationamerica y Caribe:
<https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2023/03/21/time-for-water-action-in-latin-america-and-caribbean>
- Bengochea, D. (21 de agosto de 2023). *Outvio*. Atención al cliente: definición, tipos y factores clave: <https://outvio.com/es/blog/servicio-atencion-cliente/>
- Busto L. (15 de noviembre de 2023). *Campus Training*.
<https://www.campustraining.es/noticias/gestion-administrativa-personal-definicion/>
- Carrera, D. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención - Cusco, 2022*. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (31 de marzo de 2023). CEPAL:
<https://www.cepal.org/es/notas/agenda-accion-regional-agua-acceso-universal-al-agua-limpia-al->

saneamiento#:~:text=En%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el,a%20servicios%20de%20saneamiento%20seguros.

Cornelio, M. (2022). *Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la junta de administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Cuofano, G. (11 de enero de 2024). Las 8 Dimensiones De La Calidad: <https://fourweekmba.com/es/dimensiones-de-la-calidad/>

Cusma, H. (2022). *Modernización de la Gestión Pública: Tendencias internacionales recientes en modernización de la gestión pública*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3724/5618>

Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, L. (2020). *La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica?* Cuba: Revista Didasc@lia: D&E. Publicación del CEPUT.

Hammond, M. (18 de mayo de 2023). *Blog: Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>

Hinojosa, R. (28 de mayo de 2022). El cuestionario de investigación. *Periódico Digital UNAHALDIA*. <https://www.aldia.unah.edu.pe/el-cuestionario-de-investigacion/>

Jaureguiberry, M. (2023). *¿Qué es la Capacitación?* Facultad de Ingeniería Industrial.

Li Ying, C. (12 de junio de 2023). *Zendesk. ¿Qué es la satisfacción del cliente? Definición - importancia:* <https://www.zendesk.es/blog/3-steps-achieving-customer-satisfaction-loyalty/>

Lopez, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 25-31.

Lopez, W. (2023). *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-Sg (Epsamsg) Distrito de Callao, 2022*. Lima: Universidad Peruana De Ciencias E Informática.

Manterola, C., Hernández, M., Tamara, O., Espinosa, M., y Grande, L. (febrero de 2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación Para Considerar en Ciencias Morfológicas. *Scielo*. Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación Para Considerar en Ciencias Morfológicas: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000100146

- Martínez, E., Zencovich, N., Martínez, A., y Fernández, M. (2021). La teoría de agencia: el doble rol y su impacto en la acreditación de los institutos profesionales y centros de formación técnica en Chile. *Scielo*.
- McHugh, M., Baumann, M., Hayes, S., Reen, F., Ryan, L., Tiana, D., y Whelan, J. (3 de noviembre de 2021). *Science in School*. ¿Para qué sirve? Investigación básica frente a investigación aplicada: <https://www.scienceinschool.org/es/article/2021/basic-versus-applied-research/>
- Mora, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar*, 4-17.
- Moraes, G. (22 de marzo de 2021). Gestión de mantenimiento: <https://www.blog.auvo.com/latam/post/gesti%C3%B3n-de-mantenimiento-qu%C3%A9-esnameemail>
- Municipalidad Provincial de Cutervo. (04 de Mayo de 2023). <https://municutervo.gob.pe/noticias/establecen-acuerdos-para-solucionar-el-problema-del-agua-en-cutervo-66/>
- Nomadia. (22 de agosto de 2023). Gestión de Mantenimiento: Comprender su Importancia: <https://www.nomadia-group.com/es/recursos/blog/gestion-de-mantenimiento-comprender-su-importancia/>
- OPS. (16 de noviembre de 2023). *Organización Panorámica de la Salud*. <https://www.paho.org/es/noticias/16-11-2023-dia-interamericano-saneamiento-508-america-latina-caribe-no-tiene-saneamiento>
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). Guía de Saneamiento: <https://www.paho.org/es/temas/etras-equipo-tecnico-regional-agua-saneamiento/enlaces-relacionados-temas-que-trata-etras-4>
- Palomino, K. (16 de noviembre de 2023). *SNHU*. ¿Qué es la administración de operaciones?: <https://es.snhu.edu/noticias/que-es-la-administracion-de-operaciones>
- Paredes, V. (2020). “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”. Ecuador: Universidad Técnica De Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Peña, D., Sanchez, M., y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 120-131. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20(1).pdf

- Proaño, W., Tualombo, J., Macías, F., y Marcillo, D. (2023). *Gestión administrativa y financiera para tomar decisiones en las entidades del sector público*. Ecuador: Editorial Internacional S.A.S.D.
- Programa Nacional de Saneamiento Rural. (2023). *Constitución de Junta Administradora de Servicios de Saneamiento*. Lima: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
https://mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metastaller_5_constitucion_meta35.pdf
- Quesada, J. (2021). *Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios*. Costa Rica: Universidad del Rosario.
- Quimbita, L. (2022). *Sistema de Gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones de la junta administradora de agua potable Calaisa de la Parroquia San Buenaventura, Cantón Latacunga*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica De Ambato.
https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/37049/1/trabajo_de_titulacion_-_patricio_quimbita.pdf
- Rizzo, J. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021*. Ecuador: República del Ecuador.
- Rodas, C. (2021). *El Proceso De La Investigación*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
<https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-1/pdfs/materiales/de/2/seminario-tesis-2.pdf>
- Ruiz, V. (2 de octubre de 2023). *Administración de Operaciones: Clave para una Producción Eficiente*. LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/administraci%C3%B3n-de-operaciones-clave-para-una-producci%C3%B3n-eficiente>
- Santos, D. (10 de julio de 2023). *Blog: HubSpot*. Qué es la gestión de operaciones en empresas, tipos y herramientas: <https://blog.hubspot.es/marketing/gestion-operaciones>
- Secretaría de Gestión Pública. (2022). *Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima: Presidencia del Consejo de ministros.

- Shuttleworth, M. (07 de febrero de 2024). *Explorable*. Diseño de Investigación Descriptiva: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Sierra, Y. (19 de octubre de 2023). Proceso administrativo de una empresa: etapas, ejemplo y funciones: <https://blog.lemontech.com/agilizar-procesos-administrativo-de-una-empresa/>
- Suarez, E. (9 de marzo de 2023). *Método inductivo y deductivo*. <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- SUNASS. (2023). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/sunass/institucional>
- SUNASS. (2023). *SUNASS. Organizaciones Comunales*: <https://www.sunass.gob.pe/prestadores/prestadores-del-ambito-rural/organizaciones-comunales/>
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (09 de febrero de 2023). *El peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/204137-sunass-cierre-de-brechas-en-agua-y-saneamiento-requiere-cerca-de-s-95-mil-millones-de-inversion/>
- Trigoso, V. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del ministerio de desarrollo e inclusión social - lima, 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Valle, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Lima: Facultad de Educación PUCP. La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación: <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Varon, C. (3 de septiembre de 2020). *LinkedIn*. La capacidad de respuesta como competencia organizacional: <https://es.linkedin.com/pulse/la-capacidad-de-respuesta-como-competencia-carolina-varon-mendez>
- Velázquez, A. (2023). *Blog: QuertionPro*. Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplos: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>
- Ventura, W. (2023). *Universidad Continental*. La calidad de los servicios públicos en el Perú: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Zarate, D. (1 de marzo de 2023). *Blog: Hubspot*. Proceso administrativo empresarial:
<https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#:~:text=Un%20proceso%20administrativo%20empresarial%20es,los%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variabl e	Metodología
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse – Cutervo, 2024?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse – Cutervo, 2024.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento en el Centro Poblado Naranjito de Camse – Cutervo, 2024.	Variable 1: Gestión administra- tiva Variable 2: Calidad de servicio	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Descriptivo correlacional, no experimental Tipo: Básica Alcance o nivel: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		
a) ¿Cuál es la relación entre la administración de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el centro poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024?	a) Determinar la relación entre la administración de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.	a) Existe relación significativa entre la administración de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse - Cutervo, 2024.		
b) ¿Cuál es la relación entre la operación de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, distrito de 2024?	b) Determinar la relación entre la operación de la Junta Administradora y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.	b) Existe relación significativa entre la operación de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicios de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.		
c) ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, distrito de Cutervo, 2024?	c) Determinar la relación entre el mantenimiento de la Junta Administradora y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024.	c) Existe relación significativa entre el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento y la calidad de servicio de saneamiento en el Centro Poblado de Naranjito de Camse, Cutervo, 2024		

Anexo 2: Instrumentos

ESCALA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (Adaptado de los instrumentos de gestión del Programa Nacional de Saneamiento Rural)

Instrucciones: Estimado usuario, la siguiente escala tiene por objetivo recolectar información para conocer la Gestión administrativa en la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO, por lo que te solicitamos que leas cada ítem y respondas de manera sincera tu respuesta.

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino () **Edad:** Años

Ocupación: Agricultor () Comerciante () Transportista () Obrero ()
Ama de casa () Estudiante () funcionario público () Otro ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Marque con una **X** las siguientes características que se ajusten a su opinión. Las alternativas para cada pregunta son las siguientes:

N°	Dimensiones / Ítems	Respuesta				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	Considera que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO se adecua al estatuto y reglamento interno para su funcionamiento.					
2	Considera que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO informa sobre la elaboración y ejecución del plan anual de trabajo.					
3	Estima que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO usa eficientemente el presupuesto del año.					
4	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO comunica sobre el informe económico anual (registro de ingresos, cobros y gastos).					
5	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO informa sobre el libro de actas (acuerdos y padrón de socios).					
6	Considera que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO lleva un control de las compras y donaciones recibidas a través de un cuaderno de inventario.					
7	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO realiza un estado del sistema de agua potable mediante una matriz de consenso.					
	D2: Operación					

8	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO recibe asistencia técnica por parte de la municipalidad.					
9	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO realiza capacitaciones de educación sanitaria.					
10	El estado del sistema de agua potable alcanza para la distribución hacia todas las familias.					
11	La infraestructura de los servicios de saneamiento se encuentra en buen estado.					
12	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO amplía los sistemas de saneamiento.					
13	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO monitorea el cloro residual del sistema de agua potable.					
	D2: MANTENIMIENTO					
14	Considera que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO elabora el plan de limpieza, desinfección y cloración del sistema de abastecimiento de agua del Sistema de Agua Potable (SAP).					
15	Observa que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO participa en las actividades de limpieza de las estructuras del sistema de abastecimiento de agua.					
16	Considera que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con la limpieza, desinfección y cloración del SAP.					
17	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO cuenta con los insumos necesarios para cumplir con la limpieza, desinfección y cloración del SAP.					
18	Se contempla que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO organiza trabajos de inspección de seguridad del SAP.					
19	Considera que la JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO realiza con frecuencia el mantenimiento de las instalaciones del SAP					

¡Muchas gracias por su participación!

ESCALA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

(Adaptado de los instrumentos de gestión del Programa Nacional de Saneamiento Rural)

Instrucciones: Estimado usuario, la siguiente escala tiene por objetivo recolectar información para conocer la Calidad del servicio en la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento (**JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO**), por lo que te solicitamos que leas cada ítem y respondas de manera sincera tu respuesta. Marque con una **X** las siguientes características que se ajusten a su opinión. Las alternativas para cada pregunta son las siguientes:

N°	Dimensiones / ITEMS	Respuesta				
	D1: Elementos tangibles	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	El estado de la infraestructura de los servicios de saneamiento se encuentra en buenas condiciones.					
2	Considera que servicios de saneamiento tienen una correcta instalación.					
3	Considera que los materiales empleados en las instalaciones sanitarias son de calidad.					
4	Cuentan con equipos adicionales para casos de emergencia operativa.					
	D2: Fiabilidad					
5	El servicio es continuo las 24 horas del día					
6	El servicio es de calidad					
7	Realizan informes económicos de conocimiento público.					
8	Realizan actividades establecidas en el plan de trabajo.					
9	Se cumple con el reglamento de la calidad de agua para consumo humano.					
10	Dispone de buena cantidad de agua para su consumo doméstico e higiene.					
	D3: Capacidad de respuesta					
11	Observa la disponibilidad y compromiso de los operadores para brindar el servicio ante un problema.					
12	Los reclamos de los usuarios son atendidos con eficiencia e inmediatez.					
13	La atención del personal es rápida y concisa.					
14	La JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO comunica con precisión la suspensión del servicio para su mantenimiento.					
	D4: Seguridad					
15	Se siente seguro con el uso de las instalaciones de los servicios de saneamiento.					

16	Se cumple con el tiempo estipulado ante una restricción del servicio de agua potable.					
17	Observa que el trabajo del operador es rápido y activo.					
18	Observa que el operador tiene habilidades para la solución de problemas en los servicios brindados.					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 2: Confiabilidad de instrumento

Alfa de Cronbach

Tabla 9

Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	19

Tabla 10

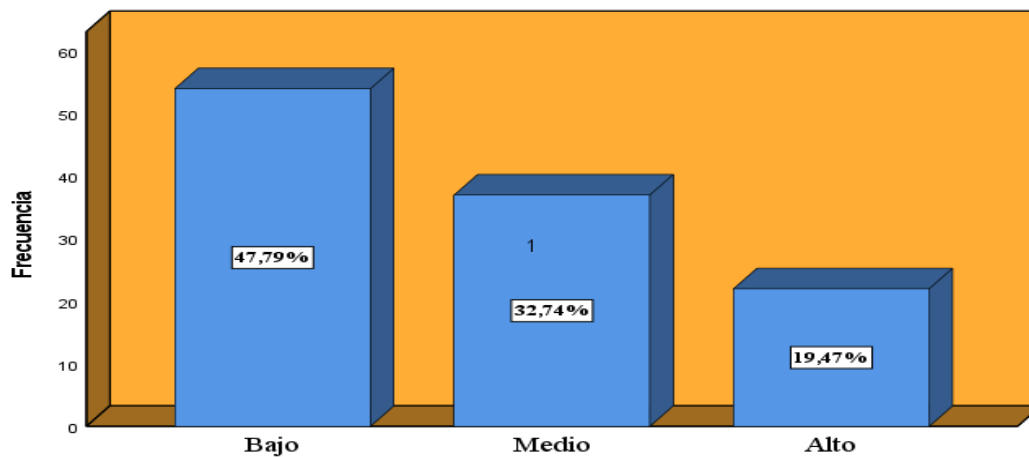
Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	18

Anexo 3: Otros

Figura 1

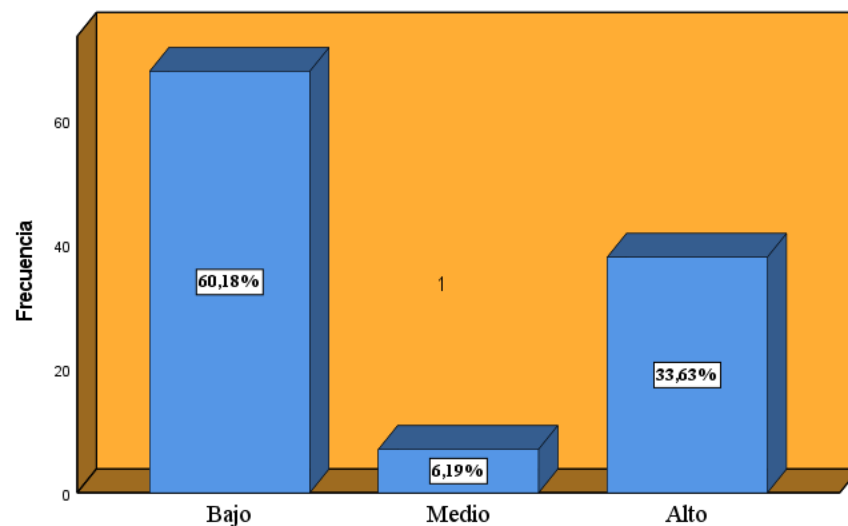
Nivel de administración



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 2

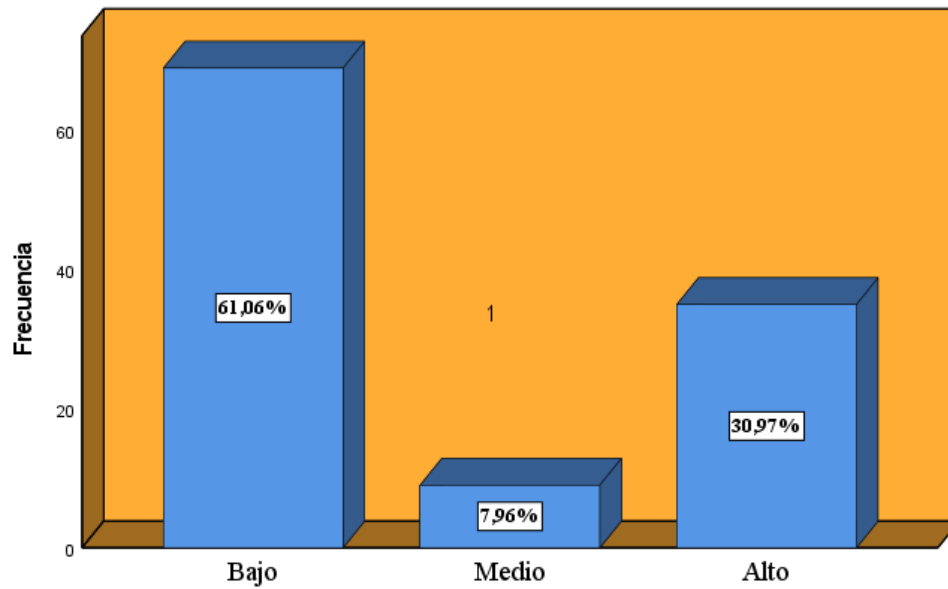
Nivel de Operación



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 3

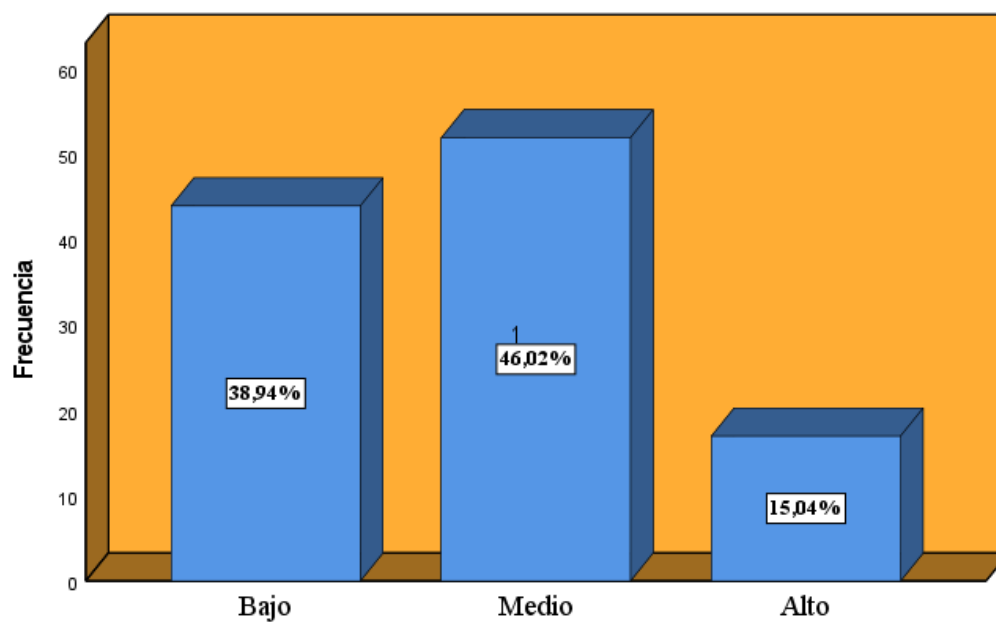
Nivel de mantenimiento



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 4

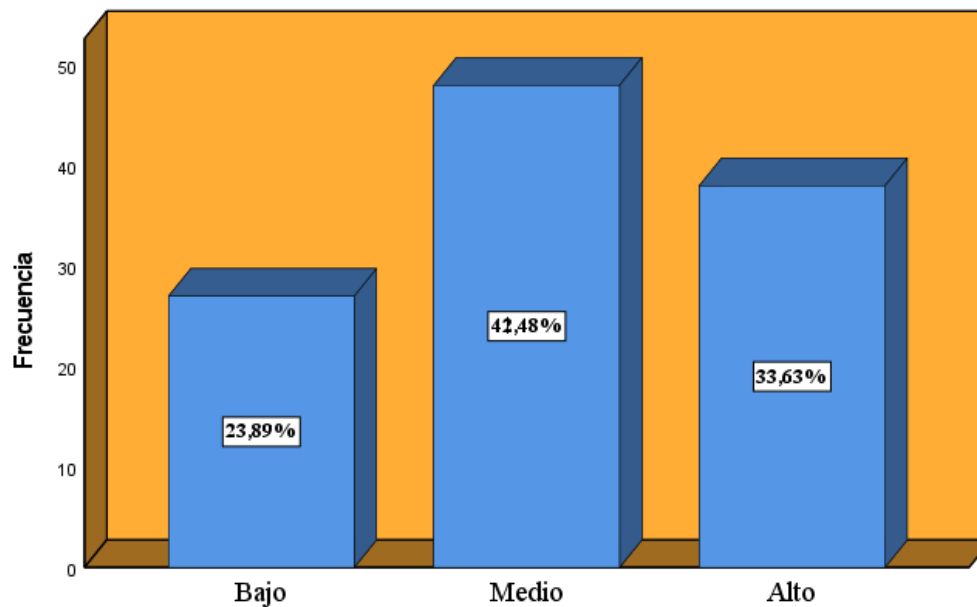
Nivel de la variable Gestión Administrativa



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 5

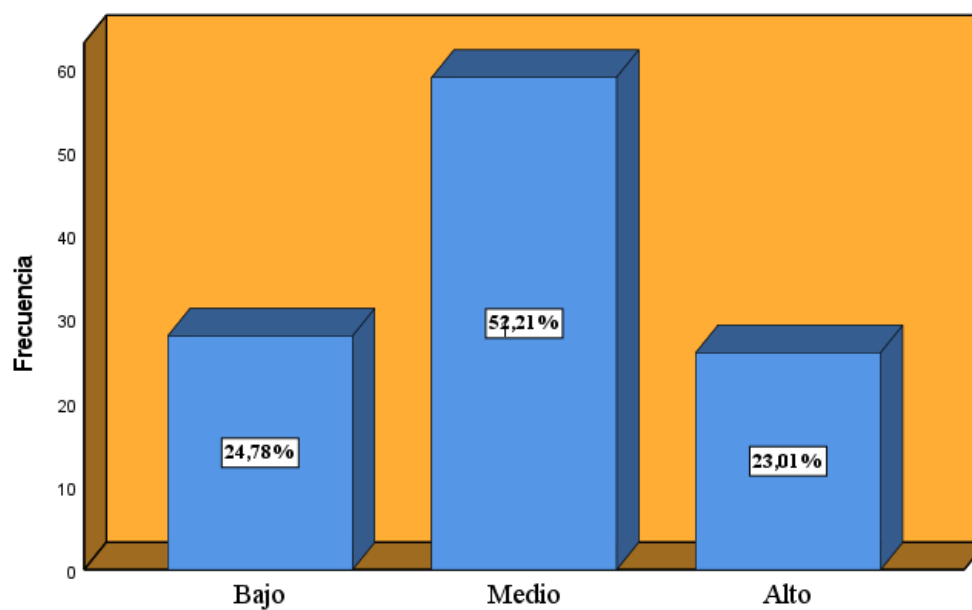
Nivel de elementos tangibles



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 6

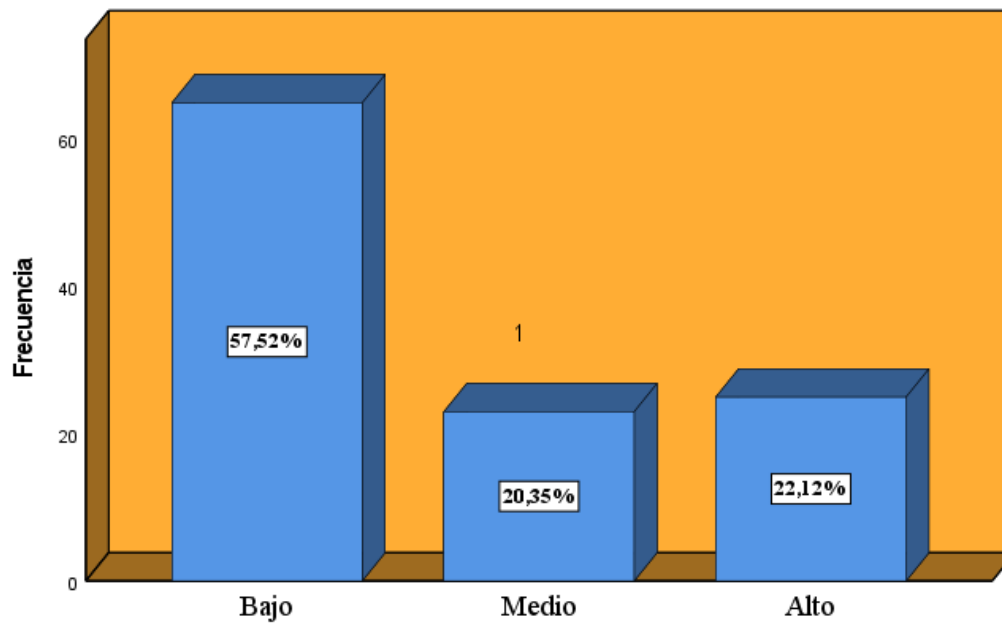
Nivel de fiabilidad



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 7

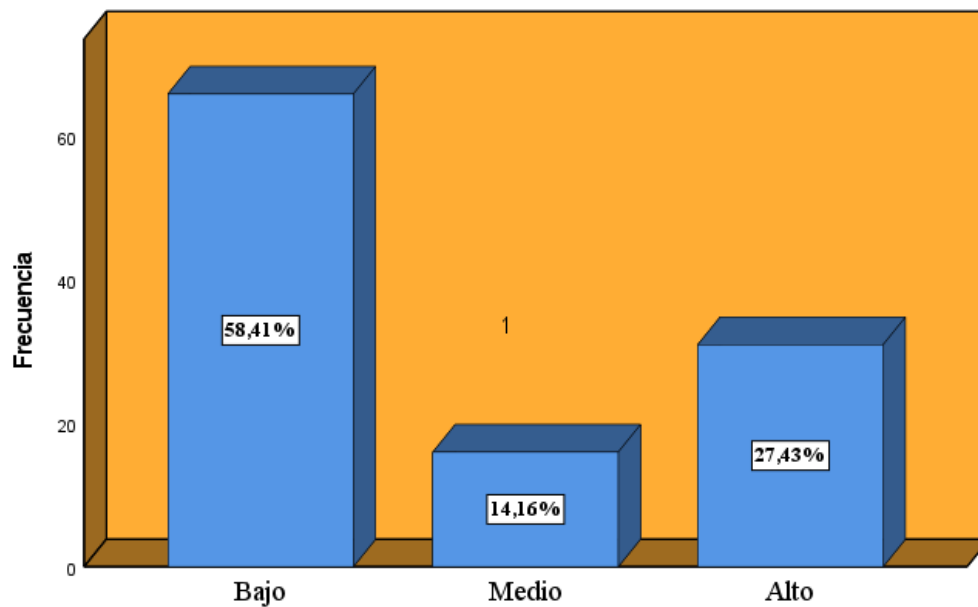
Nivel de capacidad de respuesta



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 8

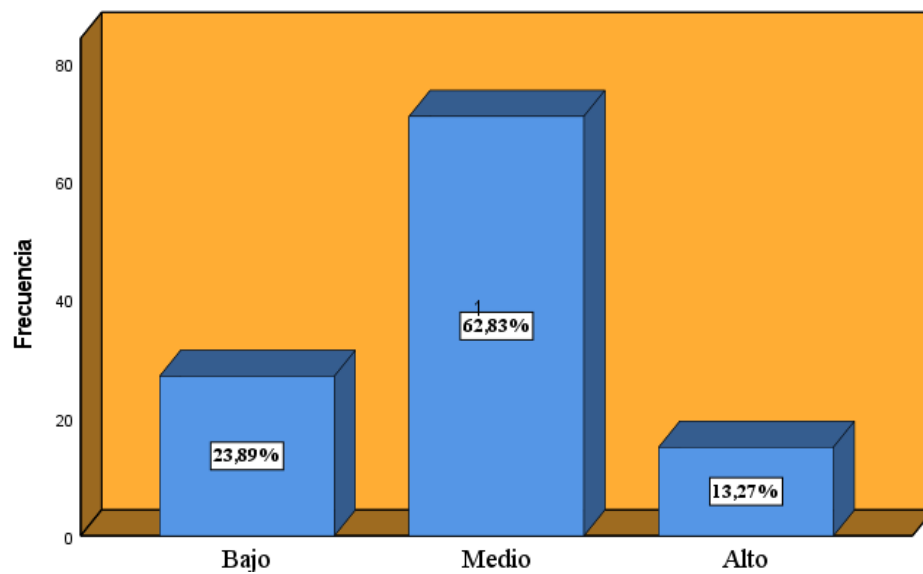
Nivel de seguridad



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.

Figura 9

Nivel de Calidad del servicio



Nota. Información del cuestionario, procesado en el software SPSS.