

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE INGENIERÍAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL



TESIS

**GESTIÓN DE LA JASS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO
DE AGUA POTABLE EN LA PARCIALIDAD DE SUCUNI – CONIMA – 2021**

PRESENTADO POR:

YODY NOEL QUISPE APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO AMBIENTAL

PUNO – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE INGENIERÍAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL

TESIS

**GESTIÓN DE LA JASS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO
DE AGUA POTABLE EN LA PARCIALIDAD DE SUCUNI – CONIMA – 2021**

PRESENTADO POR:

YODY NOEL QUISPE APAZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

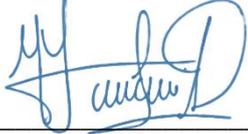
INGENIERO AMBIENTAL

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : 
MSc. JULIO WILFREDO CANO OJEDA

PRIMER MIEMBRO : 
MSc. JORGE ARUHUANCA CARTAGENA

SEGUNDO MIEMBRO : 
MSc. FREDY APARICIO CASTILLO SUAQUITA

ASESOR DE TESIS : 
M.Sc. YESICA MAGNOLIA MAMANI ARPASI

Área: Ciencias Naturales

Disciplina: Geociencias (Multidisciplinario)

Especialidad: Hidrología y Recursos del Agua

Puno, 29 de noviembre de 2021.

DEDICATORIA

A mi querido Padre Simón QUISPE PERALTA por su amor incondicional, por su sacrificio, esfuerzo y dedicación hacia sus hijos, gracias a su inmenso apoyo, por enseñarme los valores a través de ello me permitió ser una persona noble y responsable, que siempre estará en mi corazón. *Ahora podré decir ¡Ya soy Ingeniero!*

A mi madre Teresa APAZA APAZA por darme la vida, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, y gracias por sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi hermanos Andy Dyansy y Gisela con quienes compartí los momento más felices e inolvidables de mi vida, y estar siempre a mi lado y por su apoyo constante en todo momento para lograr mis objetivos.

De igual manera agradecer a mi tío Julián, mis primas, cuñada, mi sobrina Crisstel, y mi abuela Filomena, por haber confiado en mí y depositado toda su confianza para lograr este trabajo de investigación.

Yody Noel Quispe Apaza

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos de Puno, por haberme brindado y dado la oportunidad de dar un salto a otro nivel en el campo del conocimiento.
- A la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental, en sus aulas adquirí los conocimientos y las prácticas necesarias para consolidarme como un gran profesional.
- A los docentes de la Universidad Privada San Carlos, tanto de los niveles básicos como de especialidad, quienes impartieron sus conocimientos y su experiencia.
- De la igual manera agradezco a mi asesor de tesis M.Sc. Yesica Magnolia Mamani Arpasi, quien con sus ideas, conocimientos y apoyo me orientó en la culminación del presente proyecto de investigación, a mis jurados de tesis M.Sc. Julio Wilfredo Cano Ojeda, M.Sc. Jorge Aruhuanca Cartagena y M.Sc. Fredy Aparicio Castillo Suaquita, por todo el apoyo que me brindaron y hacer realidad la presente tesis.
- Al Teniente gobernador y los pobladores de la Parcialidad de Sucuni, quienes me dieron la oportunidad y la facilidad de realizar el presente trabajo de investigación.

Yody Noel Quispe Apaza

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2. ANTECEDENTES	14
1.2.1. A nivel internacional:	14
1.2.2. A nivel nacional:	15
1.2.3. A nivel local:	17
1.3. OBJETIVOS	19
1.3.1. Objetivo General	19
1.3.2. Objetivos Específicos	19
CAPÍTULO II	20
MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1. MARCO TEÓRICO	20
2.1.1. Calidad del servicio de agua potable	20
2.1.1.1. Calidad de servicio de agua.	20
2.1.1.2. Definición de agua potable.	21

2.1.1.3. Definición de calidad de servicio.	21
2.1.1.4. Elementos del saneamiento básico.	23
2.1.1.5. Calidad	24
2.1.2. Gestión	25
2.1.2.1. Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento – JASS	25
2.1.2.2. Constitución de la JASS	25
2.1.2.3. Funciones de las JASS	26
2.1.2.4. Autorización y registro de las organizaciones comunales	26
2.1.2.5. Administración, operación y mantenimiento de los servicios	27
2.1.2.6. Recursos/herramientas para la gestión del saneamiento	28
2.1.2.7. Cuota familiar	29
2.2. MARCO CONCEPTUAL	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	34
2.3.1. Hipótesis General	34
2.3.2. Hipótesis específicos	34
CAPÍTULO III	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. ZONA DE ESTUDIO	35
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	37
3.2.1. Población	37
3.2.2. Muestra	37
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	38
3.3.1. Tipo de investigación	38
3.3.2. Nivel de investigación	39
3.3.3. Diseño de la investigación	40
3.3.4. Método	40
3.3.5. Enfoque	41
3.4. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	41
3.4.2. Instrumento de recolección de datos	41
3.4.3. Fuentes de recolección de datos	41

3.5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	42
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS	42
3.6.1. Plan de recolección de datos	42
3.3.2. Plan de procesamiento de datos	43
3.7. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	43
3.8. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	43
3.5.1. Para el tratamiento estadístico	43
CAPÍTULO IV	44
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	44
4.1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	44
4.1.1. Confiabilidad	44
4.1.2. Método de análisis de datos	45
4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	46
4.2.1. Analizar la gestión de la JASS en la parcialidad de SUCUNI del distrito de Conima – 2021.	46
4.2.2. Determinar la calidad del servicio de agua potable en la parcialidad de Sucuni en el distrito de Conima - 2021.	47
4.2.3. Identificar la relación existente entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del Distrito de Conima.	49
CONCLUSIONES	51
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	54
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Resultados de la confiabilidad de las dos variables	44
Tabla 02: Confiabilidad de la variable Gestión de la JASS	45
Tabla 03: Confiabilidad de la variable calidad de servicio	45
Tabla 04: Variable gestión de la JASS	46
Tabla 05: Variable calidad de servicio	47
Tabla 06: Prueba de correlación de gestión de la JASS y la calidad de servicio	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Constitución de la JASS	25
Figura 02: Recurso/herramientas para la gestión del saneamiento	29
Figura 03: Imagen de la ubicación del distrito de Conima - provincia de Moho	36
Figura 04: Imagen satelital del área de estudio Parcialidad de Sucuni	37
Figura 05: Variable gestión de la JASS	46
Figura 06: Variable calidad de servicio	48
Figura 07: R. Encuesta sobre la gestión de la JASS y calidad de servicio a una usuaria	68
Figura 08: R. E. sobre la gestión de la JASS y calidad de servicio a una usuario	68
Figura 09: Pileta de un usuario de agua potable	69
Figura 10: Pileta de una usuaria de agua potable en pésimas condiciones	70
Figura 11: Usuaria junto al pilón (pileta) de agua	71
Figura 12: Usuario junto al pilón (pileta) de agua	72
Figura 13: Vista de una letrina que está ubicada a la altura de la pista de C. - T.	73
Figura 14: Vista panorámica de la parcialidad de Sucuni	74

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos	58
Anexo 02: Matriz de consistencia	61
Anexo 03: Validación de instrumento de investigación	63
Anexo 04: Base de datos	65
Anexo 05: Matriz de correlación de dos variables	67
Anexo 06: Matriz de correlación con respecto a las dimensiones de las variables	67
Anexo 07: Panel fotográfico	68

RESUMEN

El principal objetivo de este trabajo de investigación es determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima - 2021.

Se aplicó en la investigación un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, la cual se determinó la población que estaría conformada por los usuarios del sistema de agua potable de la parcialidad de Sucuni, para ello se aplicó instrumentos de recolección de datos la cual fue una encuesta para ambas variables. La confiabilidad de los instrumentos se determinó de acuerdo al coeficiente de Cronbach, el tratamiento y procesamiento de la información obtenido se efectuó mediante los programas estadísticos Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS, finalmente llegando así que la gestión de la JASS obtuvo una calificación más elevada fue de un 63,74% media, solo un 26,37% marcaron como alta y mientras que sólo un 9,89% como baja, y mientras que la calidad de servicio obtuvo una calificación de 76,92% como media, sólo un 14,29% marcaron como alta y mientras que sólo un 8,79% como baja. De tal manera que se pudo observar que, si existe una relación muy significativa entre ambas variables, pues el valor "sig" bilateral obtenido ($<.001$) es menor a 0.01. Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor "r") es de 0.762, la calificación para dicha correlación es de una positiva considerable.

Palabras claves: Agua potable, calidad de servicio, gestión de la JASS, parcialidad, y prestación de los servicios.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the level of relationship between the management of the JASS and the quality of drinking water service provided in the Sucuni district of the Conima district - 2021.

The research applied a descriptive correlational design, cross-sectional, which determined the population that would be made up of the users of the drinking water system of the Sucuni district, for which data collection instruments were applied, which was a survey for both variables. The reliability of the instruments was determined according to Cronbach's coefficient. The treatment and processing of the information obtained was carried out using Microsoft Excel and the SPSS statistical package, finally arriving so that the management of the JASS obtained a higher qualification was 63.74% average, only 26.37% marked as high and while only 9.89% as low, and while the quality of service obtained a qualification of 76.92% as average, only 14.29% marked as high and while only 8.79% as low. Thus, it was observed that there is a very significant relationship between the two variables, since the bilateral sig value obtained ($<.001$) is less than 0.01. Likewise, since the correlation coefficient (r-value) is 0.762, the rating for this correlation is of considerable positivity.

Key words: Drinking water, quality of service, JASS management, partiality, and service provision.

INTRODUCCIÓN

El agua potable es indispensable para la vida misma en la tierra. No es solo una mercancía, un recurso, el agua potable es especialmente el principal derecho humano y el elemento esencial del país mismo, porque en un futuro no tan lejano, quienes controlan la economía es probable que también controlen el agua. Por lo tanto, los esfuerzos de los seres humanos para mejorar el entorno de vida y mejorar la calidad de vida dependen del suministro de agua, y existe una estrecha relación básica entre la calidad del agua, sus servicios y la salud pública, entre la abundancia del agua y el crecimiento económico y turístico.

Los seres humanos actualmente consumen grandes cantidades de agua potable para satisfacer sus necesidades (beber, lavar, cocinar, etc.) y para la industria. Debido a que este recurso es tan indispensable, ha estado buscando formas alternativas de lograrlo, ya sea desde el subsuelo a través de un pozo tubular, o desde un río cercano a través de un proceso de potabilización.

El trabajo de investigación se ha organizado en cuatro capítulos, que serán brevemente descritos a continuación:

En el capítulo I, que trata el planteamiento del problema, en ella se determinó el problema, luego se formuló el problema, los antecedentes y se establecieron los objetivos de la investigación.

En el capítulo II, trata sobre el marco teórico, conceptual y se establecieron las hipótesis de la investigación.

El capítulo III, que trata sobre la metodología, que considera el tipo y métodos de investigación, se explicó el diseño de investigación desarrollado y describió la población y la muestra, así como los métodos y las técnicas e instrumentos de investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados, y discusión de resultados.

Finalmente, se establecieron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El agua es un recurso natural esencial y un componente importante del desarrollo. El acceso al agua y al saneamiento es fundamental para aliviar la pobreza. El suministro de agua adecuado es esencial para reducir el riesgo de enfermedades y garantizar el derecho a la alimentación, la salud y una vivienda de calidad.

Uno de los factores que incide en el desarrollo sostenible de la población es el tema del agua y, a pesar de los esfuerzos de las organizaciones públicas y no gubernamentales que llevan muchos años trabajando en este tema, nuestra región está experimentando una concentración creciente de áreas rurales, y las necesidades básicas de quienes brindan servicios de agua y saneamiento de alta calidad. Estos problemas se deben principalmente a la gestión integrada que realizan los grupos sociales en la prestación de servicios.

La provisión de servicios de agua potable es un problema mundial debido a la salud pública, la pobreza, el bienestar social y los impactos económicos y ambientales.

El acceso a los servicios de agua y saneamiento está relacionado con cuestiones de gestión porque implica tomar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento (Dominguez, 2010). El desafío para los gobiernos regionales y locales será ampliar la accesibilidad de los servicios públicos en el país a pesar de las capacidades de gestión son limitadas (Aramburu & Mendoza, 2015), debido a

que no cuentan con áreas técnicas específicas y la capacidad de planificar y ejecutar proyectos, así como elaborar instrumentos normativos es limitado (Defensoría del pueblo, 2007).

La mayor preocupación son las áreas rurales donde los servicios de saneamiento son estructurados débilmente. El trabajo de administrar, operar y mantener los sistemas de agua potable a menudo se delega en organizaciones comunales prestadoras que proveen agua.

En cuanto a la prestación de servicios, el D.S. N° 019-2017-VIVIENDA, que aprueba el reglamento de prestación de los servicios de saneamiento y la clasificación de los ámbitos donde son categorizados de acuerdo al tamaño de la población, en el caso de áreas con una población de hasta 2000 habitantes, la responsabilidad recae en los municipios mientras que la prestación corresponde a organizaciones comunales, como es el caso las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento - JASS.

En la Política Nacional de Saneamiento aprobada por Decreto No. 007-2017-VIVIENDA, se hace referencia al problema del saneamiento en el Perú, donde identifica las causas de las deficiencias en 'acceso y especialmente la calidad del saneamiento a la debilidad de la gestión de los prestadores; desarticulación de actores; poca valoración de los servicios, entre otros.

Uno de los principales problemas que enfrentan los habitantes de Parcialidad de Sucuni es la falta de agua potable en los sectores que lo conforman, debido al desconocimiento de la población sobre cómo conservar y tratar el agua. Por esta razón, es importante brindarles estrategias y charlas sobre métodos para la desinfección y el manejo efectivo del agua. Al mismo tiempo, cómo tratar los residuos para reducir la contaminación y evitar posibles enfermedades. Otra propuesta es la disposición de excretas, específicamente el de letrinas sin arrastre de agua, que son aquellas en donde las excretas son depositadas directamente en un hoyo, es decir la construcción de silos. Sin embargo, si las instituciones no

comienzan a desarrollar estrategias para crear conciencia, no se notará ningún progreso. En cuanto a la gestión de la JASS SUCUNI tiene deficiencias y la gestión es regular, debido a que ocupan este cargo por un año, de acuerdo con la normativa del MVCS, los cargos deben ser asumidos por dos años, para la buena gestión y de esa manera la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua posible en la parcialidad en mención sería óptimo, y así se estaría proporcionando agua de calidad a las habitantes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿Cómo es la relación entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima - 2021?

Problemas Específicos

- ¿Cómo es la gestión de la JASS en la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima?
- ¿Cómo es la calidad del servicio de agua potable se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A nivel internacional:

Torres (2013), tuvo como objetivo general demostrar que, la mala calidad, la distribución inadecuada y el uso incorrecto de agua potable inciden en la salud de la población, generando una alta tasa de mortalidad infantil ocasionada por las enfermedades de origen hídrico del municipio de Potosí. Realizó un estudio descriptivo exploratorio, con un diseño No experimental – Transversal, fue aplicado a una muestra quienes son los directivos de la cooperativa, como instrumento se utilizó el cuestionario.

Los resultados que presenta son una serie de indicadores de gestión del servicio de agua potable de Saavedra, que permiten evaluar su sostenibilidad en el tiempo.

Chungata (2017), tuvo como objetivo general desarrollar un modelo de Gestión Administrativa que contribuya a la toma de decisiones del sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. Realizó un estudio de investigación de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, con un diseño No experimental – transversal, fue aplicado a una muestra de 60 personas, como instrumento se utilizó el cuestionario. A través de la evaluación realizada se concluye que la propuesta de implementar un modelo de gestión administrativa en las JAAPS del cantón Ambato, constituye un modelo a ser ejecutado para beneficiar un mayor rendimiento individual como colectivo, este modelo facilitará que sus procesos sean más claros garantizando el cumplimiento de roles y funciones de cada miembro con la firme convicción de que es medible y comparable, lo que los convertirá en una institución competitiva en el sector social.

1.2.2. A nivel nacional:

Arce y Camacho (2019), tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en los servicios de saneamiento del distrito de Virú. Realizó una investigación explicativa, con diseño no experimental – transversal, fue aplicado a una muestra 384 personas, como instrumento utilizó el cuestionario. A través de la evaluación realizada por medio del Coeficiente de Pearson existe una causalidad significativa entre ambas variables y sus dimensiones.

Jara y Zuloeta (2019), tuvo como objetivo general identificar el tipo de factores que afectan la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, en los caseríos de Puruay Bajo, Llushcapampa Baja, y Llushcapampa Alta – Cajamarca, 2019. Realizó una investigación Descriptiva, con un diseño No experimental – Transversal, fue aplicado a una muestra de 90 familias, como instrumento empleó el cuestionario. A través de la evaluación se llegó a los resultados y se detalla de la siguiente manera: factor técnico, Puruay Bajo, tiene 21 puntos de 24; donde esto muestra buena calidad del sistema de agua potable, Llushcapampa Baja

obtuvo 15 puntos de 24 puntos, que es un riesgo para la salud. Llushcapampa Alta obtuvo 9 puntos de 24 puntos, que es un alto riesgo de saneamiento. Este es un factor económico. En Puruay Bajo se asegura la sostenibilidad de los servicios de agua potable y saneamiento, teniendo 126 puntos de los 138, Llushcapampa Alta, 48 puntos de los 138 puntos, donde se representa alto riesgo. Se estima que la calidad y estado físico actual de los servicios de agua y saneamiento se ven afectados por factores técnicos, económicos y sociales; en Llushcapampa Alta existe un alto riesgo en cuanto a la calidad del servicio, los servicios de Llushcapampa Baja están en regular estado y Puruay Bajo los servicios de agua potable y saneamiento se encuentran en buen estado. Bueno, esto puede ocasionar enfermedades como EDAS en la población.

Polo y Espinoza (2019), registra una investigación donde tuvo como objetivo general determinar el nivel de gestión de la JASS en los servicios de agua potable y saneamiento en el distrito de Cochabamba, 2019. Realizó una investigación Descriptiva, con diseño no experimental – Transversal, fue aplicado a una muestra de 318 familias, como instrumento utilizó el cuestionario. A través de la evaluación realizada se puede apreciar que el nivel de gestión es regular, puesto que se obtuvo a través de un total de 107 usuarios, lo cual nos muestra una sostenibilidad en riesgo en cuanto al servicio en las comunidades que han sido evaluadas, así mismo se muestra una alta sostenibilidad del sistema en las siguientes comunidades: la Palma, Llanduma y el Rejo han obtenido un resultado del agua potable para más de 120 usuarios, por otro lado se sostiene un alto riesgo de sostenibilidad del servicio en la siguientes comunidades como son: Segue, Paltarume y Atumpampa.

Melendrez y Pacheco (2018), tuvo como objetivo general proponer un Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora en el Servicio de Agua potable (JASS) para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Realizó una

investigación tipo descriptiva, con un diseño No experimental – Transversal, fue aplicado a una muestra de 51 usuarios y 10 personas de la Junta Administradora de Servicios y Saneamiento (JASS), como instrumento utilizó el cuestionario y la guía de entrevista. A través de la evaluación realizada llega a una conclusión que al proponer un Plan de Gestión Administrativa para la satisfacción del usuario es positivo, teniendo en cuenta que el 80% de los encuestados expresan la necesidad de establecer dicho plan para la mejoría del servicio de agua potable; además, el 47% perciben ser insatisfechos por la calidad del servicio de agua, por lo tanto el 72.5% de las personas piensa que la mejora de agua potable es muy buena, aunque el comité de gestión de Junta Administradora de Servicios y Saneamiento (JASS) si se preocupa por los usuarios para que puedan conseguir sus objetivos comunes.

Diaz y Meza (2017), registra una investigación donde tuvo como objetivo general describir la sostenibilidad del servicio del agua potable y saneamiento de la comunidad Unión Minas, distrito de Tambo, La Mar. Ayacucho – 2016. Realizó una investigación exploratoria - descriptiva, con un diseño no experimental, fue adaptado a una muestra de 34 viviendas, como instrumento utilizó las guías de observación y guías de encuestas, así como también se utilizó grabadoras, cámaras y cuadernos de campo. A través de la evaluación realizada se sintetizan la descripción, de las características de la sostenibilidad del servicio de agua potable y saneamiento basado en las actitudes, los valores y las prácticas higiénicas practicadas por beneficiarios de servicios de agua potable en la comunidad de Unión Minas.

1.2.3. A nivel local:

Mamani (2017), registra una investigación donde tuvo como objetivo general describir y explicar, las percepciones de los usuarios sobre los servicios de agua potable y saneamiento rural en la comunidad Picchu, Santa Rosa-Melgar: 2014. Realizó una investigación descriptiva - explicativo, con un diseño no experimental,

fue adaptado a una muestra de 17 jefe de familia usuarios de servicios de agua potable, entre los rangos de edad de 30 a 60 años a más, de ellos 11 varones y 6 mujeres, como instrumento utilizó la guía de entrevista y la observación. A través de la evaluación realizada, los usuarios tienen una visión positiva de los componentes sociales, la formación y los objetivos de los proyectos de servicios de agua potable y saneamiento. Al mismo tiempo, con la mejora significativa en el agua potable y la limpieza, las opiniones de los usuarios sobre los servicios de agua y saneamiento son positivas. La comparación de la situación antes y después del proyecto del servicio de abastecimiento de agua es positiva, mejorando la calidad de vida de los usuarios del servicio de agua potable. La conclusión a la que se llegó es que la percepción de los usuarios del agua se correlaciona positivamente con los servicios de agua potable y saneamiento rural, lo que reduce las enfermedades gastrointestinales y el saneamiento en la comunidad de Picchu.

Condori (2015), registra una investigación donde tuvo como objetivo general determinar la calidad considerando los aspectos técnicos y la sostenibilidad del servicio de agua potable que se brinda a la población de Atuncolla. Realizó una investigación descriptiva, con un diseño no experimental, fue adaptado a una muestra de 20 familias, como instrumento utilizó las guías de entrevista y encuestas a los usuarios, autoridades y verificación in situ. A través de la evaluación realizada, se han obtenido resultados satisfactorios de la encuesta, por lo que en términos de calidad del servicio de agua potable, Atuncolla es insostenible en su conjunto, ya que el 65% de la infraestructura y el 95% de los hogares cuentan con acometidas domiciliarias de agua potable. La continuidad y cantidad de servicios se ha derrumbado porque la continuidad es del 6% (1,5 horas / día) y la cantidad es solo del 4,17% (12,5 litros / casa / día). Por otro lado, los resultados de la evaluación final de la gestión del servicio de agua potable son: gestión del servicio 69,24%, satisfacción del usuario 75%, operación y

mantenimiento 62%, participación comunitaria 52,78%, efectivamente el desempeño es normal. Por tanto, el servicio de agua potable de Atuncolla a partir del análisis de gestión, en base a todos los componentes considerados se encuentran en deterioro leve, los índices porcentuales califican el servicio de agua potable como insostenible.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima - 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar la gestión de la JASS en la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima.
- Determinar la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Calidad del servicio de agua potable

2.1.1.1. Calidad de servicio de agua.

La gestión se concibió en las obras de (Bonnin, 1812) en el siglo XIX y equivale a acciones, procesos, tareas y actividades públicas. Con el tiempo, la definición del término no ha cambiado, simplemente se adapta a los diferentes escenarios a medida que se desarrolla la sociedad y, según (Castaño & Calderon, 2005), se ha considerado como parte de la gestión.

La calidad del servicio se propone como la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio prestado (Parasuraman et al., 1985). A partir de esta definición, se ha modificado el concepto sin perder su esencia, como (Cronin & Taylor, 1992), en el que solo consideran la opinión del cliente sobre el servicio.

En la mayor parte del mundo, la gente está prestando cada vez más atención al agua y está preocupada por lograr el suministro normal y la distribución de la calidad necesaria en muchas ciudades, pueblos y zonas rurales (Consejo Consultivo del Agua, 2011). Los expertos creen que la mayoría de los países tienen suficiente agua para satisfacer las necesidades de los hogares, la industria, los sectores agrícolas y el medio ambiente. Cabe mencionar que el problema es la gestión, que se convertirá en uno de los principales factores que restringen el desarrollo sostenible en las próximas décadas (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011).

2.1.1.2. Definición de agua potable.

El agua potable es un recurso importante para la humanidad, y el derecho al agua potable y al saneamiento es una parte integral de los derechos humanos reconocidos oficialmente en diferentes actividades internacionales.

Nunca se consideró el verdadero significado del agua: interés común universal, importante patrimonio de la humanidad. El acceso al agua debe ser considerado como un derecho básico, individual y colectivo inalienable, ante esta situación se debe optar por una nueva cultura del agua sostenible. Si pensamos que los bosques no son simples depósitos de almacenamiento de madera, entonces nuestros ríos, acuíferos, humedales y lagos no son simplemente depósitos de almacenamiento. Además de los valores de producción que representan en el corto plazo, también debemos entenderlos como valores sociales, culturales y ambientales. La integración de este conjunto de valores tiene como objetivo centralizar el tratamiento de nuestro ecosistema desde los nuevos derechos humanos y derechos de agua.

Beber agua contaminada puede causar enfermedades infecciosas y otras enfermedades causadas por sustancias tóxicas; la diarrea, la fiebre tifoidea y el cólera son las principales causas de muerte y enfermedad en los países en desarrollo. Patógenos como la *Giardia sp* y el *Cryptosporidium sp* son protozoos que se transmiten regularmente a través del agua y pueden causar problemas digestivos crónicos y provocar desnutrición, poniendo a los niños en mayor riesgo y susceptibles a otros tipos de infecciones.

2.1.1.3. Definición de calidad de servicio

Asimismo, (Cruz, 2013) infirió que “este es un hábito que se suele aplicar dentro de una organización para explicar las necesidades del cliente a través de los servicios de forma accesible y brindar seguridad y confiabilidad”.

Por otro lado, (Duque, 2006) revela que la calidad del servicio "es el grado de satisfacción del cliente, hacer saber a la gente que supera las expectativas.

Nuevamente, a través de esto, se puede explicar completamente y crear nuevas posibilidades para un mayor emprendimiento".

La calidad del servicio está íntimamente ligada a los valores y virtudes de las personas que componen la organización para que satisfagan las necesidades de los clientes (Vargas & Quiñonez, 2015). Al brindar servicio al cliente, una serie de actividades que se gestionan de acuerdo con el comportamiento de los trabajadores. Además, esto impone una serie de procesos.

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley N ° 26338 de la Ley del Servicio General de Saneamiento, define:

- a) Servicios de saneamiento: Organización que incluye un grupo de equipos e instalaciones responsables de responder a las necesidades de los usuarios de saneamiento, ubicado dentro de la jurisdicción.
- b) Prestación regular de servicios de saneamiento: Mediante la aplicación de métodos y procedimientos, se encarga del agua potable y la disposición sanitaria de excretas, aguas residuales.
- c) Calidad de servicio: características del servicio ofrecido a los beneficiarios.
- d) Usuario: Persona natural o jurídica, a la que se le proporciona los servicios de saneamiento.
- e) Entidad prestadora de Servicios: EPS pública, privada o mixta compuesta exclusivamente para la prestación de servicios de saneamiento.

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley General N ° 26338 de Servicios de Saneamiento, el nivel de calidad del servicio está relacionado con las características técnicas de los servicios prestados en el ámbito de la EPS.

En el artículo 17 de la ley, la calidad se caracteriza por la continuidad de los servicios, la cantidad de agua potable suministrada, el método de distribución, el método de tratamiento de aguas residuales y la calidad del efluente para no afectar las condiciones del cuerpo, receptores y medio ambiente.

2.1.1.4. Elementos del saneamiento básico.

Cofepris (2011), Se refiere a los elementos de saneamiento básico, de los cuales el mejoramiento y preservación son elementos importantes para mantener óptimas condiciones sanitarias; partiendo del sistema de fuente y abastecimiento, tratamiento sanitario de excrementos, recolección y manejo de basura urbana, control de grupos animales nocivos, y mejoramiento de las condiciones de la vivienda.

- ❖ **Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y para el consumo humano.** Es un conjunto de tuberías, dispositivos y accesorios que se utilizan para transportar el agua necesaria para que una población específica satisfaga sus necesidades, desde un lugar o fuente naturalmente existente hasta el hogar del usuario. El sistema de suministro de agua se clasifica según el tipo de usuario, y el sistema se clasificará como urbano o rural. Los sistemas de abastecimiento de agua rural suelen ser muy sencillos. La mayoría de ellos no cuentan con una red de distribución. En su lugar, utilizan "piletas públicas" o grifos de uso común. En muchos casos, recolectan el agua subterránea como fuente a través de bombas manuales o hidráulicas. El sistema de abastecimiento urbano es un sistema complejo con una serie de componentes como la reutilización y depuración.
- ❖ **Disposición sanitaria de excretas.** La eliminación inadecuada de las excretas es una de las principales causas de enfermedades infecciosas intestinales y parasitarias, especialmente en los niños y las comunidades de bajos ingresos ubicadas en zonas urbanas y rurales marginales, que a menudo no cuentan con instalaciones adecuadas de abastecimiento de agua y saneamiento. La eliminación correcta de los excrementos tiene como objetivo: proteger la fuente de agua superficial o subterránea, proteger la calidad del aire y el suelo que respiramos y proteger la salud de las personas.

- ❖ **Disposición sanitaria de los residuos sólidos.** El nombre de esos materiales ineficaces, llamados "residuos de basura". El término basura se refiere a cualquier desperdicio inútil, cualquier material innecesario que esté destinado a ser eliminado. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define "residuos" como "materiales generados en actividades de producción y consumo que aún no han alcanzado valor económico en su entorno de producción". El término "gestión de residuos" se utiliza para designar el control manual de la recogida, el tratamiento y la eliminación de diferentes tipos de residuos. Estas acciones tienen como objetivo reducir el impacto negativo de los residuos en el medio ambiente y la sociedad. Por lo general, se almacena en lugares donde se proporciona recolección, y estos lugares serán transportados a vertederos de basura o rellenos sanitarios, rellenos sanitarios u otros lugares. Actualmente, el término se utiliza para denotar la parte del residuo que no es utilizable y por lo tanto debe tratarse y eliminarse para evitar problemas de salud o ambientales; por lo tanto, el reciclaje incluye reciclar los residuos para convertirlos en elementos con una nueva vida.
- ❖ **Control Sanitario de la fauna nociva:** Los animales dañinos son organismos portadores de patógenos, son vehículos de transporte o portadores contaminados por roedores y cucarachas. Estos organismos son portadores de enfermedades, llamados portadores, que se propagan a partir de sus excrementos mediante acción mecánica. Cuando la limpieza es defectuosa, es decir, el medio ambiente está relacionado con el mantenimiento de la salud de las personas, las familias y las comunidades.

2.1.1.5. Calidad

La calidad de un producto o servicio es el grado en que los clientes perciben que los bienes o servicios cumplen con sus expectativas (Gaither & Frazier, 2000).

De manera similar, la calidad se define como la capacidad de un producto o servicio para realizar de manera confiable lo que debe hacer y cumplir con las expectativas del cliente (Robbins & Coulter, 2010).

Mego (2011), Significa que el servicio se basa en planificar, organizar, orientar y controlar cada proceso para obtener la calidad del servicio y llegar al cliente.

2.1.2. Gestión

Para el propósito de esta investigación, la definición de gestión en la que nos basamos es PROEIB Andes, señalada en 2008, se trata de una serie de acciones formuladas por un grupo de personas con funciones claras, que utilizan los recursos de manera organizada para lograr objetivos comunes. En nuestra opinión, una definición está más estrechamente relacionada con la gestión que realiza tanto la municipalidad desde el área técnica municipal de saneamiento como de los prestadores de los servicios en las comunidades.

2.1.2.1. Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento – JASS

Las JASS es una organización comunitaria, elegida voluntaria y democráticamente por la comunidad, cuyo propósito es administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento de la comunidad, sector o anexo que están bajo su responsabilidad (PNSR, 2013).

2.1.2.2. Constitución de la JASS

La JASS está constituida de la siguiente manera:

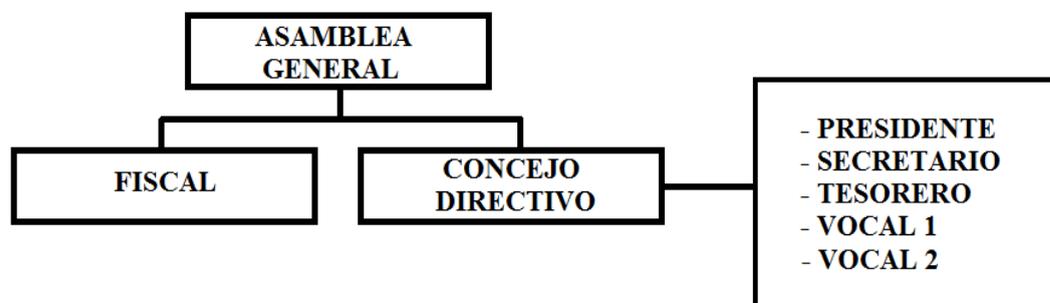


Figura 01: Constitución de la JASS. Fuente: Esquema adaptado del Programa Nacional de Saneamiento Rural (2013).

La junta directiva es un grupo de personas elegidas democráticamente por la asamblea general, responsables de los servicios de gestión, operación y mantenimiento. El fiscal no forma parte de la junta directiva, sino una persona elegida en el consejo comunitario, cuya función es supervisar y proteger los intereses de JASS (PNSR, 2013). De igual forma, los proveedores u operadores de gas no están contemplados en la directiva, sin embargo, JASS sigue formando parte de ella, la creación de estas organizaciones en nuestra región aún es de los años 90. Es impulsada por SAMBASUR, si bien es cierto se ha dado iniciado la reformulación de este tema, donde se busca que tales gasfiteros deben de recibir una remuneración como si fuera un tercero, pero cuando hablamos de remuneración debe ser tal cual y no se refiere a propinas u otras formas.

2.1.2.3. Funciones de las JASS

En cuanto a la función de JASS, recurrimos al contenido estipulado en el pliego de condiciones. Si bien es correcto, JASS no está designado como tal, sino como organización comunitaria, en nuestra región y muchos otros lugares de nuestro país, la JASS se encarga de brindar y prestar los servicios de saneamiento. Es así que en el reglamento de la ley marco en el artículo 112, señala que son obligaciones de las Organizaciones Comunales.

1. Gestionar la autorización y registro a la municipalidad.
2. De acuerdo con los trámites y tiempos previstos por SUNASS, el monto de los gastos familiares se aprueba anualmente y en la asamblea general.
3. Promover la cooperación comunal durante las intervenciones relacionadas a saneamiento.
4. Asignar el dinero recaudado como gasto familiar a acciones destinadas a brindar mejores servicios en su área local.

2.1.2.4. Autorización y registro de las organizaciones comunales

El funcionamiento y reconocimiento de estas organizaciones comunales, una vez establecidas, debe registrarse en la municipalidad correspondiente, donde se

ubica el núcleo de población rural. El referido registro se realiza en el registro de organizaciones comunales que debe tener el municipio, y el registro debe ser legalizado formalmente por notario o juez de paz local. Los documentos requeridos para la autorización y registro de organizaciones comunales incluyen: copias simples del acta de constitución de la Organización Comunal y de elección del primer Consejo Directivo, del Acta de Asamblea General que aprueba el estatuto y del padrón de socios. El gobierno de la ciudad no puede exigir ningún requisito adicional para extender los documentos que describen las inscripciones, reconocimientos y registros a través de los cuales las organizaciones comunales están autorizadas a brindar servicios. Cualquier cambio realizado por la organización comunitaria debe ser informado al municipio para las actualizaciones correspondientes. Finalmente, la municipalidad debe enviar una copia certificada del registro al Ente Rector dentro de los 5 días hábiles (Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA, artículo 111).

2.1.2.5. Administración, operación y mantenimiento de los servicios

Como hemos visto, la función principal de JASS es la gestión, operación y mantenimiento del sistema AOM, por lo que también es importante definir cada término y comprender su significado. Para ello se ha revisado la bibliografía oficial del ente rector, a través del Programa Nacional de Saneamiento Rural-PNSR, quienes lo definen de la siguiente manera:

- a) **Administración**, es cuidar las comodidades e intereses de la comunidad cuando se realizan los servicios proporcionados por la comunidad. La junta de JASS es responsable de esta función. Incluidas las operaciones de gestión documental (libro de actas, padrón de usuarios, libro de caja, recibos de ingreso y egreso, etc.), cobro de cuota familiar.
- b) **Operación**, Estas tareas son aquellas que se realizan de manera correcta y oportuna en cada parte del sistema de agua para asegurar su normal

funcionamiento y así continuar operando de manera efectiva” (PNSR, 2013), en las que se consideran la limpieza, desinfección y cloración.

c) **Mantenimiento**, se define como una tarea que se realiza para advertir o reparar posibles daños a cualquier parte del sistema de agua (PNSR, 2013). Lo que debe explicarse en este momento es que existen dos métodos de mantenimiento:

El **Preventivo**; definido como las acciones que se realizan con el fin de prevenir daños en las partes del sistema de agua, dentro de este tipo se consideran las acciones de limpieza, de reparación, de ajustes, etc. (PNSR, 2013).

El **Correctivo**; definido como las acciones que se realizan con el fin de reparar daños ocasionados ya sea por el tiempo de uso o por la ocurrencia de algún accidente en alguna parte del sistema de agua (PNSR, 2013).

2.1.2.6. Recursos/herramientas para la gestión del saneamiento

Uno de los aspectos importantes de la buena gestión o administración de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. Por cierto, una de las mayores debilidades es la implementación y tramitación de los documentos de gestión, los cuales deben ser actualizados por los miembros de la junta directiva. Las disposiciones correspondientes en el organigrama no solo son beneficiosos para su período También es fácil administrar las cuentas y transferencias después del final del período, para tener continuidad. Todo esto se basa en la experiencia para verificar graves debilidades en esta área, especialmente en la actualización de los mismos y el manejo del libro de caja pues muchas veces la tesorería no recae precisamente en personas que tienen un nivel mínimo de formación lo cual dificulta su correcto manejo y por lo tanto las rendiciones de cuentas no son claras lo que genera la desconfianza en los usuarios y lo que se traduce en las altas tasas de morosidad que impide una buena administración. A continuación, se detalla la relación de estos documentos:

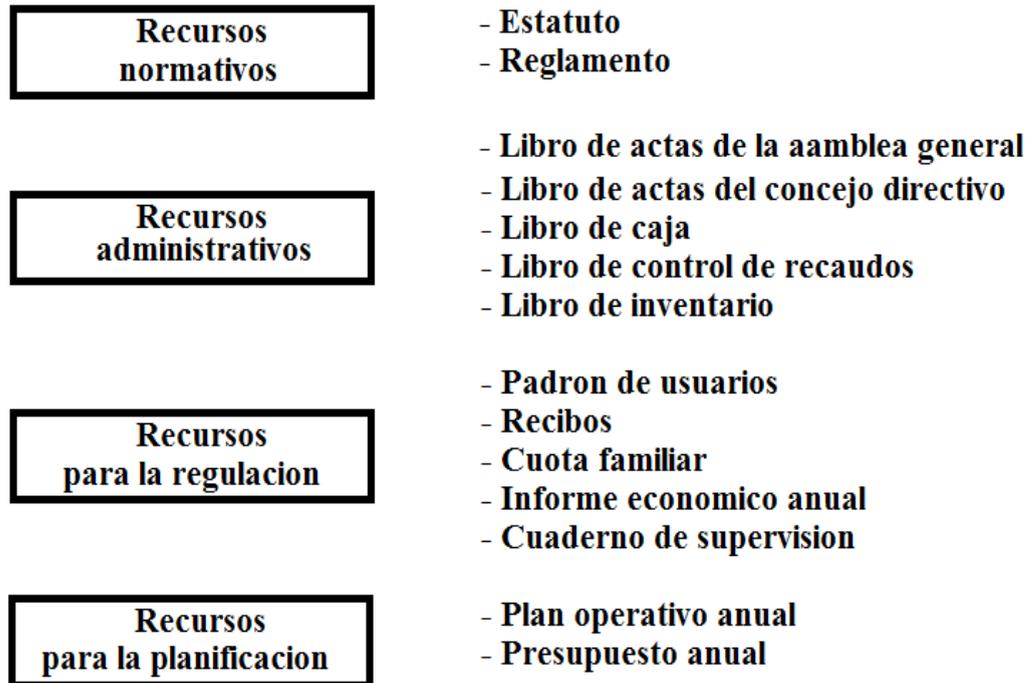


Figura 02: Recursos/herramientas para la gestión del saneamiento. Fuente: Esquema adaptado del Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR, 2013).

2.1.2.7. Cuota familiar

Otro aspecto extremadamente importante y débil de los servicios de gestión de JASS, que es sumamente sensible es el cobro de la cuota por los servicios, al respecto la norma implanta que el monto recolectado por este rubro debe costear mínimamente lo necesario e indispensable para una buena administración, operación y mantenimiento de los servicios, además considerar la reposición de equipos y rehabilitaciones menores. Además, establece que este debe ser definido por la máxima autoridad de la organización como la Asamblea General, y debe basarse en la metodología propuesta por la SUNASS, que es un método que debe determinarse cada año (Ley Marco de la Gestión y prestación de los servicios de saneamiento, artículo 78). Esto último durante la revisión bibliográfica ha permitido verificar que a la fecha aún no se ha dado por lo que las organizaciones están utilizando para el establecimiento del monto de esta cuota la metodología anterior aprobada por Resolución Ministerial N° 207-2010-VIVIENDA.

Cabe destacar en este aspecto que este es un indicador importante de la administración y está a su vez relacionada con el valor que le dan las familias a los servicios y al recurso natural como es el agua, en lugares donde se ha alcanzado un buen nivel de valoración, la morosidad es menor así como el monto aprobado de la cuota es mayor a diferencia de aquellos lugares donde aún no se ha alcanzado un buen nivel de valoración tienen alta morosidad y bajo monto aprobado y en casos extremos no se ofrece ningún tipo de aporte.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Atención.- Se entiende como un servicio prestado y proporcionado por una empresa de servicios o un producto de marketing que se comunica directamente con sus clientes.

Agua potable: Es el agua que cumple las características para ser consumida por los seres humanos, es decir es inodoro, incolora e insípida, asimismo no cuenta con ningún microorganismo.

Calidad del Agua: Está referida a las condiciones que debe poseer el agua para satisfacer la salud de la persona que lo consume.

Calidad de vida.- es un término que representa óptimas condiciones de vida, y un grado de bienestar también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de medidas sociales en sumatoria a la satisfacción individual de necesidades, recientemente se ha atribuido mayor importancia al bienestar como la obtención de satisfacción no solo a través de su posesión sino del disfrute de los recursos disponible.

Calidad de servicio.- Es el nivel de satisfacción que incurre el cliente; dando a conocer que las expectativas fueron superadas. Una vez más, a través de esto, uno puede explicar completamente y crear nuevas posibilidades para un mayor espíritu empresarial. La calidad del servicio está íntimamente relacionada con los valores y virtudes de las personas que integran la organización para que puedan satisfacer las necesidades impuestas por los clientes.

Calidad de la prestación de servicios.- Muestra el porcentaje de muestras recolectadas para confirmar que la concentración de cloro residual está dentro del rango permitido. El

propósito es identificar a las empresas proveedoras que proporcionan muestras con un contenido de cloro por debajo del límite permitido.

Continuidad.- Es el promedio ponderado del número de horas de servicio de agua potable que la Empresa prestadora brinda al usuario. Este indicador está entre 0 y 24 horas.

Cobertura de agua potable.- Se refiere a la proporción de la población que habita en el área gestionada por la empresa, que puede acceder al servicio de agua potable a través de acometidas domiciliarias o piletas públicas

Consumo unitario medio.- Es el volumen en litros que consume cada habitante con servicio de agua potable, y se factura según la modalidad de diferencia de lectura.

Capacidad de respuesta.- Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Confianza.- Es la expectativa firme de que un hombre tiene un comentario, independientemente de si funciona seguramente, o que alguien más va como ella quiere.

Cortesía.- Es una conducta humana de buena costumbre; es la utilización útil de buenos principios del comportamiento o de las maneras. Es una maravilla socialmente caracterizada y lo que se considera sensible en una cultura a menudo puede ser completamente descortés o inusual recientemente en otra.

Comunicación. - Es un movimiento consciente en el que se intercambian datos entre al menos dos miembros con el fin de transmitir o ganar significado a través del mutuo acuerdo de símbolos y estándares semánticos. Así como por ejemplo la buena comunicación hacia un cliente con la finalidad de tener una buena transmisión de temas.

Comprensión.- Es la aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas.

Disposición. - Es uno de los puntos fuertes del término que la mayoría de los trabajadores sin duda relacionan con organizar algo con la tarea de lograr una meta.

Evaluación de la calidad de servicio.- La evaluación de la calidad del servicio se considera un proceso general, que se describe como la diferencia entre expectativas y

percepciones en cada momento crítico que constituye el ciclo del servicio. Mediante su aplicación se puede realizar un diagnóstico del proceso de servicio.

Eficiencia.- Implica la capacidad de tener algo o alguien para obtener un resultado. Pensar es lo mismo que la regla empírica efectiva y la ley de la calidad o la acción.

Eficacia.- Es la capacidad de lograr el efecto esperado o deseado después de realizar una acción.

Elementos tangibles.- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Empatía.- Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Empleados.- Es la Persona, que generalmente precisa de cierta cualificación, que realiza una actividad laboral por cuenta de un particular, una empresa o el Estado y por la que recibe una contraprestación económica.

Facturación.- Es el monto facturado promedio por cada vivienda que tiene el servicio de agua potable.

Fiabilidad.- Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano.-

Aguas superficiales naturales o artificiales o fuentes de agua subterránea, reservorios o vías fluviales utilizadas para sistemas de suministro de agua. El sistema de abastecimiento de agua se utiliza como un conjunto de tuberías, dispositivos y accesorios para transportar el agua que necesita la población y determinar para satisfacer sus necesidades, desde el lugar o fuente de agua hasta el domicilio del usuario.

Habilidad.- Hace referencia a las destrezas o facilidades para desarrollarse en alguna actividad y área, puede ser una tradición de la vida.

Instalaciones.- Son un conjunto de redes y equipos fijos que permiten la prestación y operación de servicios para ayudar al edificio a cumplir con sus funciones de diseño.

Materiales.- Los elementos del conjunto pueden tener naturaleza real (tangibles), naturaleza virtual o ser totalmente abstractos.

Morosidad.- Mide el nivel de cuentas por cobrar comerciales netas, medido por el número de meses de facturación equivalentes; en promedio, los usuarios le adeudan a la empresa proveedora.

Micro medición.- Es la proporción del total de conexiones de agua potable que tiene instalado un medidor operativo.

Necesidades.- Es fundamental vivir en una condición de pleno bienestar. Es fácil concluir que la empresa debe satisfacer las necesidades del consumidor o usuario, aunque en la práctica, es decir, para encontrar un método eficaz, es necesario aplicar una estrategia adecuada con cada organización.

Promesa.- Es cuando una persona se obliga o se compromete a realizar, ya sea por voluntad propia o como respuestas a otros favores recibidos.

Saneamiento básico.- Es la mejora y mantenimiento de las condiciones sanitarias óptimas de las fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para el hombre y el consumo. El término saneamiento se refiere al proceso mediante el cual las personas requieren, establecen y mantienen un ambiente sanitario y saludable mediante la creación de barreras para prevenir la propagación de enfermedades.

Servicio: Es un conjunto de actividades no materiales que buscan satisfacer las necesidades de un usuario. Por ejemplo el Servicio de Luz, Agua,

Seguridad.- Es el conocimiento y el interés que muestran los empleados y su capacidad para generar credibilidad y confianza.

Satisfacción: Está referida al bienestar obtenido cuando se ha cubierto una necesidad de un usuario.

Satisfacción del usuario.- Como se refleja en la literatura profesional, el concepto de "satisfacción del usuario" ganó una atención significativa en el campo de la biblioteconomía en los años ochenta. Suele estar unido a otros dos términos con poder similar: La calidad del servicio no cumple con las especificaciones, pero sí con las especificaciones del cliente.

Usuario: Es una persona que tiene el derecho de usar un servicio, hasta satisfacer sus necesidades.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima – 2021.

2.3.2. Hipótesis específicos

- La gestión de la JASS en la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima, es de nivel medio.
- La calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima, es de nivel medio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima y provincia de moho del departamento de Puno.

La Parcialidad de Sucuni pertenece al distrito de Conima de la provincia de Moho. Se encuentra al este del territorio del distrito; su territorio limita de la siguiente manera: con la Parcialidad de Japisse, el Centro Poblado Mallco y el distrito de Tilali, como también se denota un conjunto de viviendas continuas, se localiza en las coordenadas UTM a 0456413.98m Este y a 8288353.96m Sur (zona 19L), y está a una altura entre 3818 a 3889 m.s.n.m.

La Parcialidad de Sucuni es una de la parcialidades que pertenece a la jurisdicción del distrito de Conima, y Conima es uno de los 4 distritos de la Provincia de Moho de la región de Puno, se ubica en la zona sud-este de la Región Puno, política y administrativamente forma parte de la Provincia de Moho. Se ubica a 15° 28' 15.01" Latitud Sur y 69° 23' 02.58" Longitud Oeste en el meridiano de Greenwich; la zona presenta una representación topográfica a orillas del lago Titicaca con manifestación de llanuras de extensión regular, además de cerros pronunciados comprendiendo altitudes inclusive los 3900 msnm.

1. Ubicación Política

Departamento	: Puno
Provincia	: Moho
Distrito	: Conima

Centro poblado : Mallco

2. Ubicación Geográfica

Región Geográfica : Sierra

Zona : Rural

Piso Ecológico : Suni

Coordenadas UTM:

- ❖ Norte : 8288353.96
- ❖ Este : 456413.98
- ❖ Altitud : 3857.11 m.s.n.m

3. Límites

La parcialidad de Sucuni está limitado de la siguiente manera:

- ❖ **Por el Norte** : Limita con la comunidad de Quiriquiri.
- ❖ **Por el Sur** : Limita con el Lago Titicaca.
- ❖ **Por el Este** : Limita con la Parcialidad de Siani.
- ❖ **Por el Oeste** : Limita con la Parcialidad Japisse.

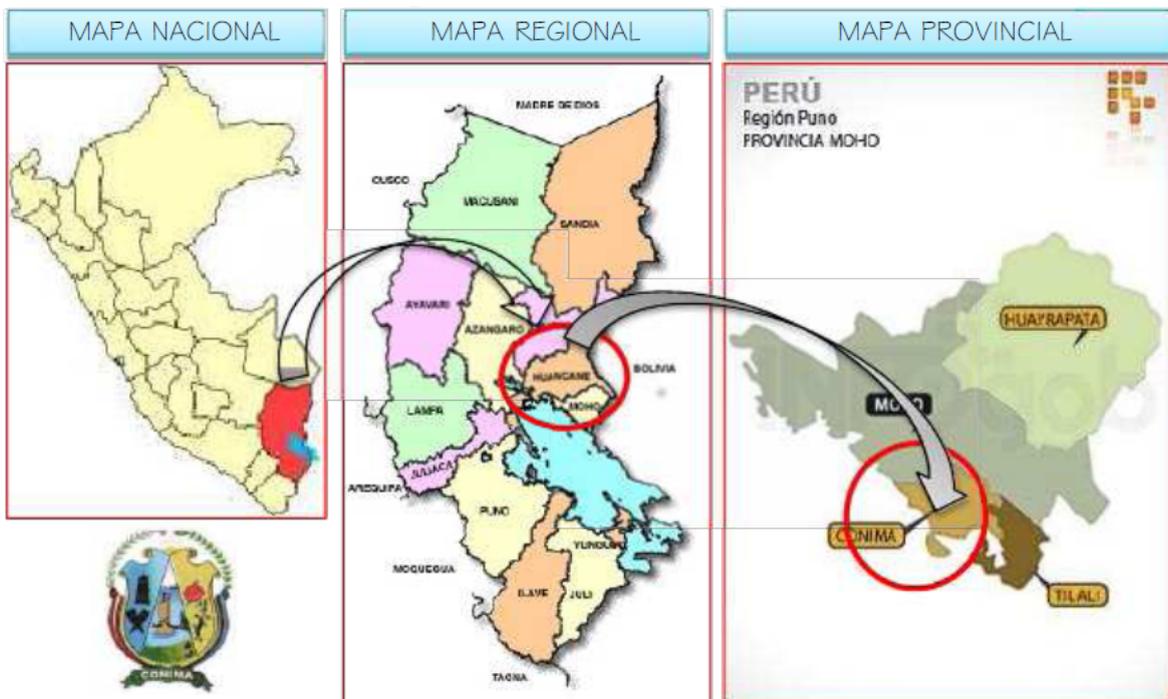


Figura 03: Imagen de la Ubicación del distrito de conima - provincia de Moho (Fuente: INGEMMET)



Figura 04: Imagen satelital del área de estudio Parcialidad de Sucuni (Fuente: INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL DEL PERÚ)

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. Población

La población con la que se realizó la investigación son los usuarios del sistema de agua potable de la parcialidad de Sucuni. Además se tomó como criterio la accesibilidad y que se cumplió con los criterios de inclusión para la investigación. Los sujetos en total son N = 260 de éstos se seleccionó la muestra que la conforman los usuarios de dicha parcialidad.

3.2.2. Muestra

El muestreo que se utilizó para la presente investigación es muestreo probabilístico, debido a que se seleccionó al azar los usuarios del sistema de agua potable de la parcialidad de Sucuni.

A continuación se utilizó la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra para la presente investigación, utilizando un margen de error del 5%.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 * (N - 1) + p * q * Z^2}$$

Donde:

N = Tamaño de la población (260 usuarios)

p = Probabilidad del éxito (0.90)

q = Margen de error (0.10)

Z = 1.96 con un nivel de confianza de 95%

e = Error muestral (0.05)

Reemplazamos:

$$n = \frac{260 \cdot 0.90 \cdot 0.10 \cdot (1.96)^2}{(0.05)^2 \cdot (260 - 1) + 0.90 \cdot 0.10 \cdot (1.96)^2}$$

$$n = \frac{89.89344}{0.6475 + 0.345744}$$

$$n = \frac{89.89344}{0.993244}$$

$$n = 90.50$$

El total de la muestra de la investigación fue representado por 91 usuarios del sistema de agua potable de la parcialidad de Sucuni.

El nivel de confianza se expresa como un porcentaje (por ejemplo, un nivel de confianza del 95%). Significa que si repite un experimento o una encuesta una y otra vez, donde el 95 por ciento de la veces los resultados coincidirán con los que se obtienen de la población, lo que significa que tendrá estadísticas confiables.

El nivel de confianza se refiere a la tasa de éxito a largo plazo del método, es decir, la frecuencia con la que este tipo de intervalo captura el parámetro de interés.

La gran mayoría de los investigadores utilizan un **nivel de confianza del 95%**.

Hay tres factores que determinan la confianza en las investigaciones:

- Tamaño de la muestra
- Porcentaje
- Tamaño de la población

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de Campo.

El presente trabajo fue estudiado a través del modelo de campo, pues es necesario realizar dicho estudio de los hechos en el lugar en el que se producen, a

través del contacto directo del investigador con la realidad, utilizando técnicas como la observación y la encuesta, y sus respectivos instrumentos, dirigido a la parcialidad de Sucuni de la jurisdicción del distrito de Conima a fin de recolectar y registrar sistemáticamente información primaria sobre el problema.

Ya que, según (Herrera et al., 2004), la investigación de campo es un estudio sistemático de los hechos donde ocurrió el incidente.

3.3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente estudio es Descriptivo Correlacional.

- ❖ **Investigación Descriptiva.-** Consiste en especificar las características de un evento en particular con el fin de establecer su estructura o comportamiento, y describir la situación representativa del fenómeno.

Según (Hernandez et al., 2006), el objetivo de los investigadores suele ser describir fenómenos, situaciones, antecedentes y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos y comunidades, procesos, objetos o fenómenos que necesitan ser analizados.

Según (Herrera et al., 2004), este tipo de investigación permite realizar predicciones básicas, de medidas precisas, requiere conocimientos suficientes y muchas investigaciones de este nivel están interesadas en la acción social.

- ❖ **Investigación Correlacional.-** Según varios autores, la investigación correlacional es un precedente de la investigación experimental, y su objetivo es utilizar herramientas de correlación estadística para medir el grado de correlación entre dos o más variables. En este nivel, el orden de presentación de las variables no es importante. Lo más fundamental es determinar el grado de relación o asociación existente en un contexto específico, es decir, la investigación de correlación examina la asociación más que la causalidad, donde los cambios en las variables afectan directamente los cambios de la otra parte.

Para (Wynarczyk, 2001), la investigación de correlación intenta medir el alcance de la relación y cómo interactúan dos o más variables. Estas relaciones se crean en el mismo contexto y en la mayoría de los casos surgen con el mismo tema. Si existe una correlación entre variables, cuando una de las variables cambia, la otra variable también cambiará de alguna forma según una determinada regla, de manera que pueda predecir cómo se comportará una variable en los cambios que sufra la otra variable.

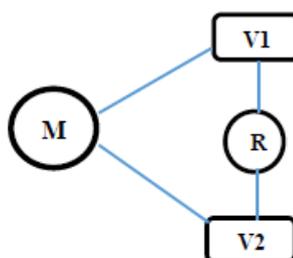
En la presente investigación se midió el grado de relación existente entre la gestión de la JASS y la calidad de servicio de agua potable, con el fin de determinar si la una variable influye directamente en el cambio de la otra.

3.3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación del presente estudio es No experimental.

El enfoque a seguir corresponde a un diseño descriptivo correlacional, porque su propósito es establecer la relación entre las variables sugeridas y la forma en que una variable afecta a otra.

Esquema:



Donde:

M = Representa la muestra del estudio

V1 = Representa los datos de la gestión de la JASS

V2 = Representa los datos de la calidad del servicio de agua potable

R = Indica la relación entre ambas variables

3.3.4. Método

El método de la investigación del presente estudio es Transversal.

3.3.5. Enfoque

El enfoque de la investigación del presente estudio es Cuantitativo.

- **Materiales:**

Los materiales utilizados serán: El cuestionario para la recolección de datos en campo, a la muestra determinada en dicho estudio.

- **Equipos:**

- ❖ GPS
- ❖ Cámara fotográfica digital
- ❖ Equipo de cómputo (Laptop)
- ❖ Memoria USB

- **Software:** Microsoft Office Excel y SPSS.

3.4. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta el cual nos permitió obtener datos para evaluar y determinar la relación entre las variables; dirigidos a los usuarios de agua potable de la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como herramienta el cuestionario, diseñado a partir de preguntas desarrolladas con nuestras variables junto con las dimensiones correspondientes. Las preguntas se diseñaron atendiendo a una escala Likert y mediante la cual nos permitieron obtener la información necesaria de los usuarios y a través de ello nos permitió validar nuestro estudio.

3.4.3. Fuentes de recolección de datos

- **Fuentes primarias:** La información primaria corresponde a los usuarios de agua potable de los sistemas como son: Alajja y Aynacha de la parcialidad de Sucuni.

- **Fuentes secundarias:** Las informaciones secundarias son de fuentes de revistas, tesis, libros y otros documentos.

3.5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Según Hernandez et al., (2014) indica que este es un parámetro que se utiliza para evaluar la confiabilidad de la consistencia interna general de las herramientas de medición para un conjunto de ítems que estamos evaluando ya que miden los mismos y anotan si el valor alfa está cerca de 1.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.6.1. Plan de recolección de datos

Se analiza la situación del problema con el instrumento, el cual tuvo una confiabilidad, donde se utilizará para investigar la gestión de la JASS y su relación con la calidad de servicio de agua potable que se brinda en la parcialidad de Sucuni. posteriormente.

Para ello, el presente trabajo de investigación se lleva a cabo en las siguientes etapas:

Etapas 1:

Se observó la situación actual de la parcialidad de Sucuni, en primordial la calidad de servicio que se brinda con respecto a agua potable, y como es el trabajo de la gestión de la JASS.

Se procedió a la confiabilidad del instrumento (encuesta).

Etapas 2:

Se tomó como referencia la parcialidad de Sucuni, determinamos encuestar a los usuarios del sistema de agua potable, en vista de ser un total de 91 usuarios a los que se tenía que encuestar según la fórmula que se ha obtenido de nuestra muestra.

Una vez recopilada la información de las encuestas, se realiza el procesamiento de los datos.

3.3.2. Plan de procesamiento de datos

- Analizar la información obtenida.
- Usaremos el programa estadístico SPSS para Windows, para el procesamiento de datos aplicable.
- Se realiza el cifrado de datos.
- Se realiza diagramas para facilitar la comprensión.
- Se realiza la formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.7. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable 1 : Gestión de la JASS

Variable 2 : Calidad de servicio

3.8. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.8.1. Para el tratamiento estadístico

En cuanto al análisis de datos, se utilizó herramientas ofimáticas como Microsoft Excel y los programas estadísticos SPSS para procesar la información obtenida en la aplicación de la herramienta. Además, para establecer de qué manera influye la gestión de la JASS en la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima. Se procedió a utilizar la prueba del alfa de Cronbach.

Para analizar los datos de este trabajo de investigación se utilizó los siguientes procedimientos estadísticos:

- ❖ Estadística descriptiva: nos permite describir los datos, valor o puntuación obtenidos para cada variable.
- ❖ Distribución de frecuencias.
- ❖ Gráficos.
- ❖ COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON.

$$r(x,y) = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de recolección de datos y las respectivas correlaciones entre los resultados de las dos variables para verificar la hipótesis de investigación.

Los resultados se obtienen mediante métodos cuantitativos, procedimientos analíticos y procedimientos cuantitativos.

4.1. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

4.1.1. Confiabilidad

Según Guillermo Briones, la confiabilidad de la investigación cualitativa se refiere al grado de confianza o seguridad que puede obtener el investigador en base a los procedimientos utilizados en la realización de la investigación.

Se realizó una prueba piloto donde los resultados fueron enviados al programa estadístico SPSS y de ahí se ha obtenido la estadística de Alfa de Cronbach en general.

Tabla 01: *Resultados de la confiabilidad de las dos variables*

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,956	27

Nota: Esta tabla muestra los resultados de confiabilidad de las dos variables en forma general al aplicar la prueba estadística de Alfa de Cronbach. *Fuente:* Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

Al realizar la prueba de confiabilidad para ambas variables, nos da el resultado de 0.956 donde nos da a conocer que se tiene un alto grado de confiabilidad y da inicio para

poder empezar a encuestar a través del uso del cuestionario según (Hernandez et al., 2014).

Tabla 02: Confiabilidad de la variable gestión de la JASS

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Encuesta sobre gestión de la JASS	0,925	12

Nota: Esta tabla muestra los resultados de confiabilidad de ambas variables al aplicar la prueba estadística de Alfa de Cronbach. *Fuente:* Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

La variable gestión de la JASS tiene un Alfa es de Cronbach de 0,925 notándose que el grado de confiabilidad es buena según (Hernandez et al., 2014).

Tabla 03: Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Encuesta sobre calidad de servicio	0,915	15

Nota: Esta tabla muestra los resultados de confiabilidad de ambas variables al aplicar la prueba estadística de Alfa de Cronbach. *Fuente:* Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

La variable calidad de servicio tiene un Alfa de Cronbach de 0,915 notándose que el grado de confiabilidad es buena según (Hernandez et al., 2014).

4.1.2. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se recurrió a herramientas ofimáticas como el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS, con los cuales se procesó la información obtenida en la aplicación de los instrumentos. Además, para establecer de qué manera influye la gestión de la JASS en la calidad del servicio de agua potable en la Parcialidad de Sucuni, se procedió a utilizar la prueba del alfa de Cronbach.

4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.2.1. Analizar la gestión de la JASS en la parcialidad de SUCUNI del distrito de Conima – 2021.

Tabla 04: Variable gestión de la JASS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	9	9,89	9,89	9,89
Media	58	63,74	63,74	73,63
Alta	24	26,37	26,37	100,00
Total	91	100,00	100,00	

Nota: Esta tabla muestra los resultados de calificación de nivel en % de la variable gestión de la JASS. Fuente: Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

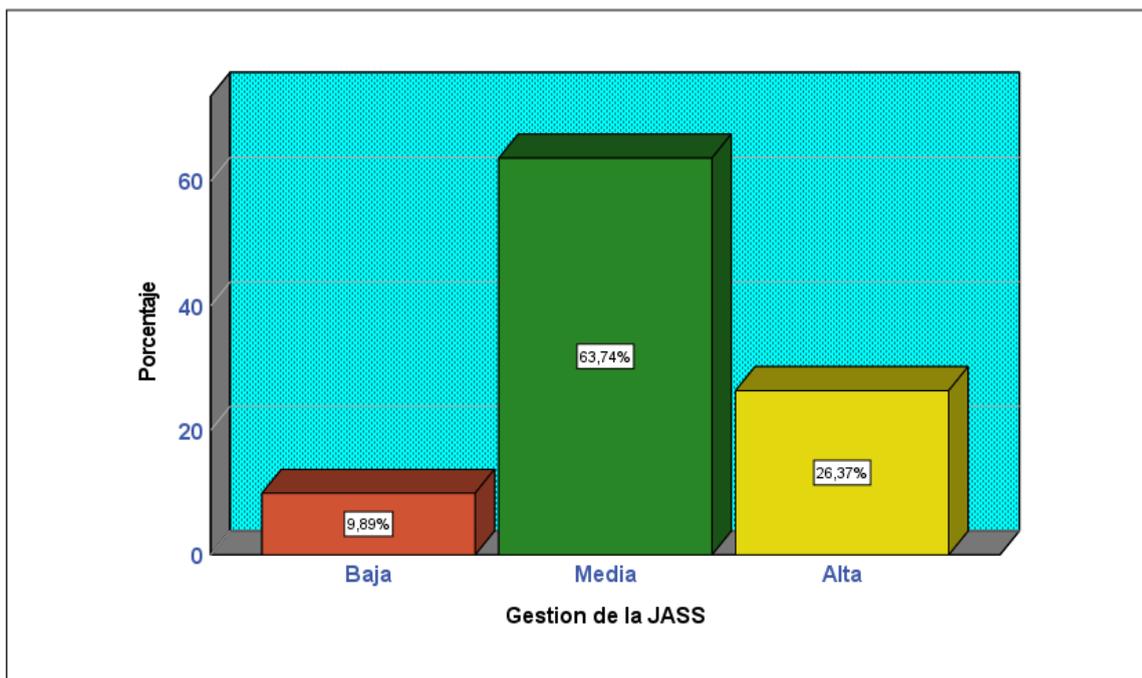


Figura 05: Variable gestión de la JASS. Fuente: Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

De acuerdo a los resultados se ha establecido que un 63,74% de los usuarios de agua potable considera que hay un nivel medio (regular) de gestión de la JASS, mientras que sólo un 9,89% considera que el nivel de esta variable es baja.

Dicho esto tiene análogo con la teoría de (Bonnin, 1812) quien manifiesta, que la gestión equivale a acciones, procesos, tareas y actividades públicas.

Asimismo, el resultado de la investigación guarda relación con lo propuesto por Polo & Espinoza (2019) en su tesis titulada " Gestión de las JASS en el servicio de agua potable y saneamiento en el distrito de Cochabamba, 2019", tuvo como fin común determinar el nivel de gestión de las JASS en los servicios de agua potable y saneamiento en el distrito de Cochabamba, 2019. El autor del estudio determinó que el nivel de gestión es regular a través de la evaluación realizada, debido a que se obtuvieron un total de 107 usuarios, lo que presenta un riesgo de sustentabilidad en la evaluación de los servicios de la comunidad, y también muestra la sustentabilidad del sistema de la comunidad por debajo de la alto nivel, La Palma, Llanduma y El Rejo han obtenido agua potable para más de 120 usuarios, por otro lado, estamos en alto riesgo en términos de sostenibilidad del servicio en las siguientes comunidades: Segue, Paltarume y Atumpampa.

4.2.2. Determinar la calidad del servicio de agua potable en la parcialidad de Sucuni en el distrito de Conima - 2021.

Tabla 05: Variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	8	8,79	8,79	8,79
Media	70	76,92	76,92	85,71
Alta	13	14,29	14,29	100,00
Total	91	100,00	100,00	

Nota: Esta tabla muestra los resultados de calificación de nivel en % de la variable calidad de servicio.

Fuente: Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

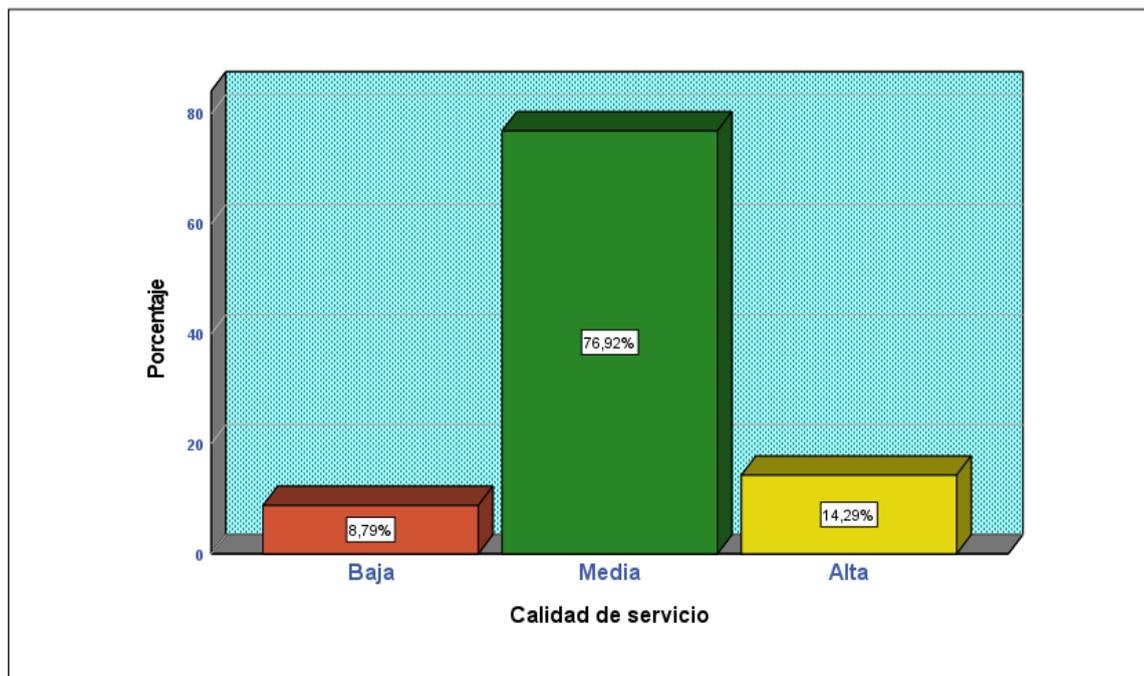


Figura 06: Variable calidad de servicio. Fuente: Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

De acuerdo a los resultados se ha comprobado que un 76,92% de los usuarios de agua potable considera que hay un nivel medio (regular) de calidad de servicio, mientras que sólo un 8,79% considera que el nivel de esta variable es baja.

Dicho resultado es coherente con la teoría científica de (Vargas & Quiñonez, 2015), la calidad del servicio está íntimamente ligada a los valores y virtudes de las personas que componen la organización para que satisfagan las necesidades de los clientes

Asimismo, el resultado de la investigación guarda relación con lo propuesto por Mamani (2017) en su tesis titulada " Percepciones de los usuarios sobre los servicios de agua potable y saneamiento rural en la comunidad Picchu, Santa Rosa - Melgar: 2014", tuvo como fin común describir y explicar, las percepciones de los usuarios sobre los servicios de agua potable y saneamiento rural en la comunidad Picchu, Santa Rosa-Melgar: 2014. El autor del estudio obtuvo los resultados a través de las evaluaciones realizadas, y la posterior discusión sobre los componentes sociales, capacitación y metas de los proyectos de servicios de agua potable y saneamiento fue positiva para los usuarios. Al mismo tiempo, con la mejora significativa en el agua potable y la limpieza, las opiniones de los usuarios sobre los servicios de agua y saneamiento son positivas. La comparación

de la situación antes y después del proyecto del servicio de abastecimiento de agua es positiva, mejorando la calidad de vida de los usuarios del servicio de agua potable. La conclusión a la que se llegó es que la percepción de los usuarios del agua se correlaciona positivamente con los servicios de agua potable y saneamiento rural, lo que reduce las enfermedades gastrointestinales y el saneamiento en la comunidad Picchu.

4.2.3. Identificar la relación existente entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del Distrito de Conima.

Una vez efectuada el análisis de las tabulaciones de cada variable, se procedió a establecer la relación existente a nivel de variables, por lo que se realizó una prueba de correlación de Pearson y posterior a ello se determinó la relación existente a través de una prueba estadística; tal como se muestra a continuación:

Tabla 06: Prueba de correlación de gestión de la JASS y la calidad de servicio

	(V1) Variable 1: Gestión de la JASS	(V2) Variable 2: Calidad de servicio
(V1) Variable 1: Correlación de Pearson	1	,762**
Sig. (bilateral)		<,001
N	91	91
(V2) Variable 2: Correlación de Pearson	,762**	1
Sig. (bilateral)	<,001	
N	91	91

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

Nota: Esta tabla muestra el resultado de la relación existente entre ambas variables al aplicar la prueba de correlación de Pearson. Fuente: Base de datos elaborada por el autor - SPSS.

De acuerdo a los resultados el valor del estadístico de r de Pearson es de 0,762, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una “correlación positiva alta” entre la variable

Gestión de la JASS y la Calidad de servicio, porque el valor de Sig. (bilateral) es de $<0,001$, que se encuentra por debajo del 0.01 requerido.

Dicho resultado es casi similar con la teoría científica de (Duque, 2006) quien señala que la calidad del servicio es el grado de satisfacción del cliente, hacer saber a la gente que supera las expectativas. A través de esto, se puede explicar completamente y crear nuevas posibilidades para un mayor espíritu de emprendimiento.

Asimismo, el resultado de la investigación guarda relación con lo propuesto por (Arce & Camacho, 2019) en su tesis titulada "Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento del distrito de Virú", tuvo como fin común determinar la influencia de la gestión administrativa en los servicios de saneamiento del distrito de Virú. El autor del estudio llegó a los siguientes resultados, confirmando que existe una relación directa y altamente significativa entre las dos variables; debido a que el resultado de la primera variable es 0.896, y la segunda variable es 0.892, lo que indica un alto nivel de confiabilidad.

Por consiguiente, la gestión de la JASS se relaciona con la calidad de servicio, la administración, operación, mantenimiento, empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, y entre otros. Con la finalidad de lograr la satisfacción y buen servicio obteniendo una relación íntegra con los usuarios.

COEFICIENTE DE DETERMINACIÓN:

$$r = 0,762 \text{ (Coeficiente de correlación)}$$

Hay una relación intensa entre la Gestión de la JASS y Calidad de servicio.

$$r^2 = 0,581 \text{ (Coeficiente de determinación)}$$

$$r^2 = 58,10\% \text{ (en término porcentuales)}$$

Los resultados que se muestran respecto al coeficiente de determinación, dan a conocer que la gestión de la JASS influye en un 58,10 % en la calidad de servicio que se brinda en la Parcialidad de Sucuni, mientras que la diferencia está influenciada por otros factores.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Realizada el análisis de la relación existente entre la gestión de la JASS y la calidad de servicio de agua potable en la parcialidad de Sucuni, se aplicó la encuesta a los 91 usuarios, donde se demuestra que, si existe una relación directa y muy significativa entre ambas variables, pues el valor Sig. (bilateral) obtenido $<,001$ es menor a (0.01). Así mismo, ya que el coeficiente de correlación (valor de r) es de 0.762, la calificación para dicha correlación es muy significativa.

SEGUNDO: Aplicado la encuesta a los 91 usuarios, se determinó que la gestión de la JASS se encuentra en una calificación media con un 63,74% mientras que el 26,37% determinaron alta y solo algunos el 9,89% como baja, estos resultados se deben a que los usuarios perciben que la gestión de la JASS es regular (ni alta ni baja). De tal manera esto genera una regular calificación por parte de los usuarios del sistema de agua potable hacia los directivos de la gestión de JASS SUCUNI.

TERCERO: Al aplicar la encuesta a los 91 usuarios, se evidencio que la calidad de servicio de agua potable en la parcialidad de Sucuni, se encuentra en una calificación media con un 76.92%, un 14,29% marcaron como alta y mientras que sólo un 8,79% como baja. Esto se debe a que la gestión de la JASS no está cumpliendo al 100% con las necesidades de sus usuarios, esto genera una calidad de servicio de forma regular hacia los pobladores de la zona de estudio.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la Junta Directiva de JASS SUCUNI evalúe siempre la calidad del servicio de agua potable que se brinda a los usuarios, usualmente o específicamente, a los siguientes sectores: Sucuni, Parihuati, Occopata, Chijipampa y Queallpata que corresponden a la parcialidad de Sucuni, pues resulta que los servicios brindados a los usuarios son habituales y la calidad del servicio (Óptima) debe ser un objetivo.

SEGUNDO: Se recomienda a la Junta Directiva de la JASS SUCUNI implementar una estrategia que permita a los usuarios mejorar su cultura de pago del servicio, de manera que el monto de las cuotas domiciliarias recaudadas cubra los costos de administración, operación y mantenimiento del servicio, así como la reposición de equipos y / o materiales.

TERCERO: Impulsar la implementación del nuevo modelo de gestión, para que el trabajo realizado por los miembros de la junta directiva no sea ad honorem, especialmente los salarios deben ser pagados a los operadores, quienes tienen la mayor responsabilidad, para que los usuarios puedan solicitar agua de alta calidad.

CUARTO: Durante la aplicación del instrumento se observó que los sectores correspondientes a la parcialidad de Sucuni aún carecen de servicios de eliminación de excretas y piletas, por lo que se recomienda priorizar este tema para poder gestionar la implementación y/o ejecución de las instalaciones de agua y saneamiento.

QUINTO: Teniendo en cuenta la estrecha relación entre la gestión de JASS y la calidad del servicio, se recomienda que el alcalde y regidores utilicen esta investigación como referencia para diseñar nuevos planes de gobierno.

SEXTO: Realizar la encuesta en un día en que el encuestado tenga tiempo para responder sin presión.

SÉPTIMO: Se recomienda que el responsable de Área Técnica Municipal de Agua y Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Conima trabaje de la mano con la JASS SUCUNI, haciendo charlas de sensibilización en el uso racional del agua, limpieza y desinfección de los componentes del sistema de agua potable, con la finalidad de que la población tenga agua de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aramburu, C., & Mendoza, W. (2015). *El futuro de la población peruana: Problemas y oportunidades*. 41.
- Arce, O. A., & Camacho, E. L. B. (2019). *Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento del distrito de Virú* [Maestría]. Universidad Católica de Trujillo.
- Bonnin, C. (1812). *Principios de la Administración pública*. Abrege.
- Castaño, G., & Calderon, G. (2005). *Investigación en administración: Conocimiento para el bienestar de las personas y el desarrollo de las organizaciones*. Universidad Nacional de Colombia.
- Chungata, A. C. (2017). *Modelo de gestión administrativa para el sector de Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del cantón Ambato* [Pregrado]. Universidad Técnica de Ambato.
- Cofepris. (2011). *Manual de saneamiento básico*.
- Condori, F. (2015). *Análisis de la sostenibilidad del servicio de agua potable Atuncolla—Puno* [Pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano.
- Consejo Consultivo del Agua. (2011). *La gestión del agua en las ciudades de México. (Documento técnico del Consejo Consultivo del Agua)*.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*.
- Cruz, J. (2013). *Gerencia Pública en Colombia, haciendo énfasis en el actual gobierno* (Vol. 5).
- Defensoría del pueblo. (2007). *El derecho al agua en zonas rurales: El caso de las municipalidades distritales*.
- Díaz, A. D., & Meza, G. G. (2017). *Sostenibilidad del servicio del agua potable y saneamiento de la comunidad de Unión Minas, distrito de Tambo la Mar – Ayacucho—2016* [Pregrado]. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Dominguez, J. (2010). *El acceso al agua y saneamiento: Un problema de capacidad*

institucional local. Análisis en el estado de Veracruz.

Duque, D. (2006). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. 15.*

Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones.* México: International Thomson Editores.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGraw-HILL.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). McGraw-Hill.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación científica.*

Jara, M. A., & Zuloeta, E. Y. (2019). *Factores que afectan la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento en los caseríos de Puruay bajo, Llushcapampa baja y Llushcapampa alta, Cajamarca 2019* [Pregrado]. Universidad Privada del Norte.

Mamani, W. (2017). *Percepciones de los usuarios sobre los servicios de agua potable y saneamiento rural en la comunidad de Picchu, Santa Rosa—Rosa: 2014* [Pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano.

Mego, O. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011.* Universidad Nacional de Trujillo.

Melendrez, Y., & Pacheco, L. Y. A. (2018). *Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huancabamba – departamento Piura. Año 2015* [Pregrado]. Universidad de Lambayeque.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.*

PNSR. (2013). *Módulo 3: Administración, operación y mantenimiento de servicios de agua y saneamiento.*

- Polo, J. M., & Espinoza, I. (2019). *Gestión de las JASS en el servicio de agua potable y saneamiento en el distrito de Cochabamba, 2019* [Pregrado]. Universidad Privada del Norte.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2011). *Informe sobre Desarrollo Humano 2011 (euroscript Luxembourg S.à r.l., Trad.)*. Mundi - Prensa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima). Pearson Prentice Hall.
- Torres, N. (2013). *Sostenibilidad de la gestión del servicio de agua potable en Saavedra* [Maestría]. Universidad Tecnológica Nacional.
- Vargas, M., & Quiñonez, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (Tercera). ECOF.
- Wynarczyk, H. (2001). *El trabajo de tesis: Orientaciones técnicas, especialmente para niveles de licenciatura y máster en áreas de ciencias de la administración y sociales*. Técnica administrativa (www.cyta.com.ar).

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Nombres y Apellidos:.....		Fecha recolección:...../...../20..... de
Edad:.....	Sexo:.....	Grado de Instrucción:..... de

Estimado Usuario (a): El presente instrumento tiene por finalidad recoger información sobre cómo se viene desarrollando la Gestión de la JASS SUCUNI, para mejorar la prestación de los servicios de agua potable en la parcialidad de Sucuni. Mucho agradeceré que responda con sinceridad y objetividad.

Indicaciones: Lea atentamente cada Ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 3, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa (X) la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems, según la siguiente escala.

1: Baja. 2: Media. 3: Alta.

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA JASS

Objetivo: Analizar la gestión de la JASS en la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima – 2021.

		ESCALAS DE CALIFICACIÓN		
		1=Baja	2=Media	3=Alta
ADMINISTRACIÓN				
01	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI al hacer la elaboración del POA?			
02	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI al hacer cobro de la cuota familiar?			
03	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI al hacer el informe económico anual?			
04	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en el cumplimiento de sus funciones?			
05	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI que se involucran con todos los asociados?			
06	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en el manejo del libro de inventarios de materiales y herramientas?			

07	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en la capacitación por parte de una institución?			
08	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en el manejo de libro de caja, libro de control y recibos?			
09	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en el manejo del libro padrón de asociados?			
OPERACIÓN				
10	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en el manejo de herramientas e insumos necesarios en la operación y mantenimiento del sistema?			
MANTENIMIENTO				
11	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en el manejo de materiales, equipos e insumos para la desinfección y cloración del sistema de agua potable?			
12	¿Cómo considera a la gestión de la JASS SUCUNI en la elaboración del plan de mantenimiento preventivo del sistema de agua potable?			

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Objetivo: Determinar la calidad del servicio de agua potable en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima – 2021.

		ESCALAS DE CALIFICACIÓN		
		1=Baja	2=Media	3=Alta
ELEMENTOS TANGIBLES				
01	¿Cómo califica Ud. el sistema de agua potable (si luce limpio y en buen estado)?			
02	¿Cómo califica Ud. a los gasfiteros si se encuentran correctamente uniformados y con sus EPPS?			
03	¿Cómo califica Ud. con respecto al material informativo (como el recibo de agua si se ve completo y claro)?			
FIABILIDAD				
04	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva cumple con los servicios prometidos como: reparaciones, instalaciones u otros servicios?			
05	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva tiene interés en atender quejas y dar solución a dichos problemas?			

06	¿Cómo califica Ud. si en la parcialidad de Sucuni se brinda un buen servicio de agua potable?			
07	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva concluye sus servicios en el tiempo establecido?.			
SEGURIDAD				
08	¿Cómo califica Ud. si el comportamiento de la junta directiva inspira confianza?			
09	¿Cómo califica Ud. si los usuarios se sienten seguros con el servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni?			
10	¿Cómo califica Ud. si la Junta directiva es amable con los usuarios?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
11	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva comunica oportunamente sobre el restablecimiento del servicio de agua potable?			
12	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva se muestra dispuesta a atenderle y ayudarlo?			
13	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva está demasiado ocupada para entenderlo?			
EMPATÍA				
14	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva se preocupa por las necesidades de los usuarios en la Parcialidad de Sucuni?			
15	¿Cómo califica Ud. si la junta directiva atiende las emergencias en un tiempo adecuado?			

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “GESTIÓN DE LA JASS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA PARCIALIDAD DE SUCUNI – CONIMA – 2021”

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión de la JASS se relaciona con la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima - 2021?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima – 2021.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima – 2021.</p>	<p>Variable 1 = Gestión de la JASS</p>	<p>ADMINISTRACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control y registro <p>OPERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitación técnica del operador - Herramientas - Implementos de seguridad - Estado de la infraestructura del sistema. <p>MANTENIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> -Correctivo -Preventivo <p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación - Empleados - Materiales 	<p>Tipo de investigación: Estudio de campo</p> <p>Nivel de investigación: Es descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>El enfoque a seguir corresponde a un diseño descriptivo correlacional, porque su propósito es establecer la relación entre las variables sugeridas y la forma en que una variable afecta a otra.</p> <p>Esquema:</p> <pre> graph TD M((M)) --- V1[V1] M --- V2[V2] R((R)) --- V1 R --- V2 </pre> <p>Donde: M=Representa la muestra de estudio V1=Representa los datos de la gestión de JASS V2=Representa los datos de la calidad del servicio de agua potable r = Indica la relación entre ambas variables</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de gestión de la JASS en la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima, respecto a la calidad del servicio de agua potable?</p> <p>- ¿Qué nivel de calidad del servicio de agua potable se</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>- La gestión de la JASS de la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima, respecto a la calidad del servicio de agua potable, es de nivel medio.</p> <p>- La calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>- Identificar el nivel de gestión de la JASS de la parcialidad de Sucuni del distrito de Conima, respecto a la calidad del servicio de agua potable.</p> <p>- Determinar el nivel de calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima.</p>			



<p>brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima?</p>	<p>Conima, es de nivel medio.</p> <p>- La gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima, tiene una relación positiva.</p>	<p>- Identificar la relación existente entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable que se brinda en la Parcialidad de Sucuni del distrito de Conima.</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p>FIABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promesa - Eficiencia - Eficacia <p>SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna para el usuario - Solución del problema - Generación de confianza <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Cortesía - Confianza <p>EMPATÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad para entender al usuario - Amabilidad en el trato al usuario 	<p>Método: Transversal Enfoque: cuantitativo</p> <p>Población y muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Población: 260 usuarios del sistema de agua potable de la Parcialidad de Sucuni. - Muestra: 91 usuarios. <p>Técnicas para recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario <p>Para el tratamiento estadístico: En cuanto al análisis de datos, Microsoft Excel y SPSS Luego se procederá a utilizar la prueba de alfa de Cronbach, y se utilizará el siguiente procedimiento estadístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON. - CHI CUADRADA.
---	---	--	--	--	--

ANEXO 03:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO

CUESTIONARIO DEL MÉTODO DE INDAGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ing. Lic. Baltazar QUISPE CAHUAPAZA
- 1.2. Cargo: Responsable de Área Técnica Municipal (ATM)
- 1.3. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.4. Autor del instrumento: Bach. Yody Noel QUISPE APAZA
- 1.5. Mención: Ingeniería Ambiental

II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN:

INDICADOR	CRITERIO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
CLARIDAD	Está expresado en el idioma apropiado.				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización razonable.			X		
SUFICIENCIA	Comprender los aspectos cuantitativos y cualitativos.			X		

INTENCIONALIDAD	Adecuado para evaluar un programa de estrategia de aproximación tectónica y su impacto en el aprendizaje con propósito.					X	
CONSISTENCIA	Certeza observada durante en la elaboración del instrumento				X		
COHERENCIA	En los ítems trabajados.					X	
METODOLOGÍA	Estrategias para fines de diagnóstico.						X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento es apropiado para poder aplicar correctamente. existe correspondencia entre las 2 variables y sus dimensiones.

Donde se puede indicar que es coherente y preciso.

IV. SUGERENCIAS:

.....

V. PROMEDIO VALORATIVO: 92%

Puno, octubre de 2021.

[Handwritten signature]
 016955207
 B. D. Quispe C.



ANEXO 05: MATRIZ DE CORRELACIÓN DE LAS DOS VARIABLES

	V1	V2
V1	1	
V2	0,762	1

ANEXO 06: MATRIZ DE CORRELACIÓN CON RESPECTO A LAS DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
D1	1							
D2	0,8329	1						
D3	0,7668	0,8386	1					
D4	0,6413	0,6384	0,6723	1				
D5	0,6725	0,5550	0,5781	0,6506	1			
D6	0,7145	0,7192	0,7100	0,6277	0,6486	1		
D7	0,6219	0,6299	0,6386	0,6957	0,6588	0,6439	1	
D8	0,4517	0,4674	0,4031	0,4253	0,3393	0,4582	0,4632	1

ANEXO 07: PANEL FOTOGRÁFICO



Figura 07: Realizando la encuesta sobre la gestión de la JASS y calidad de servicio a una usuaria.



Figura 08: Realizando la encuesta sobre la gestión de la JASS y calidad de servicio a un usuario.



Figura 09: *Pileta de un usuario de agua potable.*



Figura 10: *Pileta de una de las usuarias de agua potable que se encuentra en pésimas condiciones.*



Figura 11: *Usuaria junto al pilón (pileta) de agua.*



Figura 12: *Usuario junto al pilón (pileta) de agua.*



Figura 13: Vista de una letrina que está ubicada a la altura de la pista de Conima - Tilali.



Figura 14: *Vista panorámica de la parcialidad de Sucuni.*