



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Modelo de gestión municipal en el desempeño de las juntas
administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Chumioque Delgado, Milton Rolando (orcid.org/0000-0002-1060-5308)

ASESORES:

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón la presente tesis a mis padres, Segundo Andrés Chumioque Castañeda y Victoria Delgado Quiroz, pues sin ellos no lo habría logrado. Su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso les entrego mi trabajo en ofrenda por su paciencia y amor de padres.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, mis padres y hermanos son quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. Un agradecimiento muy sincero a mi asesor por todo su conocimiento que me ha impartido y han servido para el desarrollo del presente trabajo, asimismo un agradecimiento especial al Arq. Julio Cesar Huerta Ciurlizza por ser un buen amigo y apoyar a la causa de mis logros obtenidos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	11
3.5. Procedimiento.	11
3.6. Método de Análisis de Datos.....	11
3.7. Aspectos Éticos.	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	33

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la dimension planificar	14
Tabla 2. Nivel de la dimension organizar.....	14
Tabla 3 Nivel de la dimension dirigir.....	14
Tabla 4. Nivel de la dimension comunicación y administración del comité	14
Tabla 5. Nivel de la dimension satisfacción del usuario.....	14
Tabla 6. Nivel de la dimension sostenibilidad.....	55
Tabla 7. Propuesta de políticas distritales	56
Tabla 8. Propuesta de intervenciones a productos.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Árbol de causas y efectos	49
Figura 2. Árbol de causas	50

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo proponer un modelo de gestión municipal para mejorar el desempeño de las juntas administradoras de saneamiento de un distrito de la provincia de Chiclayo, para lo cual fue necesario la aplicación de una investigación del tipo básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y propositivo, así mismo, se elaboró cuestionarios para describir ambas variables de estudio y sus respectivas correlaciones. Estos instrumentos fueron validados por el juicio de expertos y aplicó el estadístico de alfa de Crombach para medir la confiabilidad. Los resultados mostrados indicaron que el nivel de la gestión municipal en la dimensión planificación mostró que el 80% considera un nivel de desempeño medio, lo cual se explica porque las estrategias empleadas por la institución municipal, además, las metas planificadas no cuentan con los recursos necesarios para su cumplimiento. Las conclusiones indicaron que un modelo de gestión municipal debe considerar un plan de capacitación y asistencia técnica a prestadores, la implementación de TIC considera desarrollar e implementar sistemas de información en la entidad regional y local, implementar campaña de sensibilización al usuario y la asistencia técnica al gobierno municipal.

Palabras clave: Gestión municipal, desempeño , juntas administradoras de saneamiento.

Abstract

The objective of this thesis is to propose a municipal management model to improve the performance of the sanitation administration boards of a district in the province of Chiclayo, for which it was necessary to apply a basic type of research, with a quantitative approach, non-experimental and propositional design; likewise, questionnaires were developed to describe both study variables and their respective correlations. These instruments were validated by expert judgment and the Crombach's alpha statistic was applied to measure reliability. The results showed that the level of municipal management in the planning dimension showed that 80% considered a medium level of performance, which is explained by the strategies employed by the municipal institution, in addition, the planned goals do not have the necessary resources for their fulfillment. The conclusions indicated that a municipal management model should consider a training and technical assistance plan for providers, the implementation of ICTs, the development and implementation of information systems in the regional and local entity, the implementation of user awareness campaigns, and technical assistance to the municipal government.

Keywords: Municipal management, performance, sanitation administration boards.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las sociedades atraviesan por crisis en el a servicios básicos, estas condiciones tienen entre sus causas a la pobreza, las desigualdades sociales, el desgobierno, además, de la contaminación ambiental, los cambios climáticos y el uso de los recursos hídricos (Phillips, Shrestha, Víctor et al.,2022).

En este sentido Cusi (2018) indicó que los servicios de saneamiento, son administradas por organizaciones comunales denominadas juntas Administradora de Servicio de Saneamiento, en adelante JASS, las cuales tienen un alto grado de déficit en la gestión integral de los servicios, por ende, no se garantiza a los usuarios que el plan de mantenimiento, operativo y administrativo sea el idóneo a sus necesidades (Hoang, Meshi, Sahiledengle et al., 2022).

El acceso al agua y saneamiento, en adelante AyS, es necesario para mejores condiciones de vida, que contribuyen al desarrollo de la familia a nivel social y económico. En este sentido Rentería et al. (2018) explicó que las actividades de gestión de la infraestructura priorizan la capacitación en temas de acceso a servicios públicos para asegurar la entrega de los servicios básicos (Alvarado et al., 2022; Barde, 2016; Cumming y Slaymaker, 2018).

La Ley General de Servicios de Saneamiento mencionó a la JASS como asociación civil, con la facultad de celebrar convenios de cooperación con otras instituciones del estado (Baker, Endalew, Tamene et al., 2022). Según Melendrez y Pacheco (2018) explicaron que el marco regulatorio actual permite a los residentes rurales informarse sobre cómo gestionar los proyectos de infraestructuras de AyS en sus comunidades, así como los pasos necesarios para mantener el cumplimiento y una gestión eficaz (Filho, García, Ramlal et al., 2022).

Así mismo, Vásquez (2018) mencionó que, si se logra la participación activa, se lograría un mayor registro rural de ciudadanos como JASS en cada jurisdicción, incrementando el interés de la comunidad.

La capacitación y control de la infraestructura de los servicios de AyS, rige su atención a las organizaciones rurales, como pilar de la gestión de los servicios de AyS, sin embargo, estas instituciones no cuentan con estas características, poniendo en riesgo la eficiencia de los servicios prestados (Patel et al., 2022; Rodríguez et al., 2022). Además, los actores a los asociados como el consejo directivo y usuarios, requieren fortalecer sus capacidades Administradora, técnicos y operativas, para mejorar sus resultados en el servicio prestado.

En estas condiciones las municipalidades cumplen una función relevante en la gestión realizada para asegurar la capacitación y resultados esperados en las JASS. Por ello, los escasos recursos, el personal poco capacitado, la reglamentación ocasionan que las acciones públicas desde la municipalidad tengan un escaso efecto sobre la participación en las JASS.

Bajo lo expuesto se planteó la siguiente interrogante: ¿Cómo un modelo de GM mejora el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo?, para ello se plantea un análisis dimensional, partiendo de un diagnóstico para identificar los aspectos claves que llevan a las variables.

Las preguntas específicas:

- a.** ¿Cuál es el nivel de la GM en una Municipalidad Distrital de Chiclayo?
- b.** ¿Cuál es el nivel de desempeño de las JASS en una Municipalidad Distrital de Chiclayo?
- c.** ¿Cuál es el diseño de un modelo de GM que mejore el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo?

Actualmente, este presente estudio es importante porque permite conocer el discernimiento de la calidad de agua que tiene población, a fin de que los funcionarios de un distrito de Chiclayo, puedan utilizar estos datos para la mejora continua en la calidad del servicio de saneamiento, logrando así cubrir ciertas expectativas y necesidades a nivel poblacional.

Por lo cual, se bosquejó el siguiente objetivo general: Proponer un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo.

Los objetivos específicos son:

- a. Identificar el nivel de la GM en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.
- b. Identificar el nivel de desempeño de las JASS en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.
- c. Diseñar un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Flores y Huisa (2020) tuvieron como objetivo identificar el índice de sostenibilidad en el abastecimiento de agua potable. Se utilizó un enfoque cuantitativo, cuya población fue la JASS. Los resultados indicaron que el índice de sostenibilidad fue de 3.06 calificándose como sostenible y en proceso de deterioro. Concluyeron que, el índice de acceso al servicio de agua fue medianamente sostenible lo cual muestra problemas en el abastecimiento.

Gutiérrez (2019) analizó la relación entre el Proceso Administrativo y la Entidad Prestadora del servicio de agua. Enmarcando su investigación no experimental, con diseño correlacional causal y los métodos de investigación mixto. Con la aplicación de cuestionarios a 130 trabajadores, siendo solo 30 trabajadores para de la muestra. Obtuvo como resultados que los empleados a veces cumplen con el manejo del proceso administrativo mostrando deficiencias en las dimensiones del proceso administrativo. Concluyó que, se debe de fortalecer el manejo de las TIC que permite mejorar los procesos administrativos para mejorar el cumplimiento de los procedimientos y logros.

Pachay (2019) estableció la relación entre las variables identificadas como gestión administrativa y calidad del servicio de agua y saneamiento. Se presentó una investigación cuantitativo descriptivo – correlacional. La población identificada para esta tesis fue de 402 usuarios y una muestra de 197 usuarios. Se elaboró un cuestionario para su aplicación en el presente antecedente. Se encontró relación entre gestión administrativa se y calidad de servicio. Las conclusiones indican que es necesario lineamientos sobre gestión administrativa para mejorar la percepción de los usuarios.

Melendrez y Pacheco (2018) propusieron una técnica de gestión administrativa de la JASS para satisfacer al usuario. Se planteó una investigación descriptiva, y aplicación de cuestionario en una población de 200 usuarios y una muestra de 51 usuarios. Concluyeron que se propone un Plan de Gestión Administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio, considerando que el 80% tienen la necesidad de mejorar el servicio, además, el

47% indica estar insatisfechos por el servicio, mientras que, el 72.5% considera bueno el servicio.

Canahua (2018) estableció la relación entre Gestión del saneamiento con la prestación de servicios en una JASS. Se presentó una investigación cuantitativa, descriptivo-correccional, con la aplicación de cuestionarios aplicadas a concejeros de JASS. Se mostraron que existe relación entre el saneamiento con la prestación del servicio. Las conclusiones indican que el trabajo articulado con otros sectores de salud y la prestación brindada por la entidad respecto al servicio se correlacionan.

Chumpitaz (2022) determinó la relación entre gestión administrativa y competencias laborales en el JASS, con un análisis cuantitativo, no experimental, transversal, con 70 trabajadores en un muestreo aleatorio simple. Se identificó una correlación positiva entre variables. Se concluye que, los empleados deberán elaborar un programa de acciones a fin de prevenir para cuando sea necesario.

Atavallo y Ortega (2020) plantearon evaluar el desempeño de la entidad y la gestión financiera del JASS, utilizando la revisión bibliográfica de las variables. El resultado una propuesta del tipo administrativa mediante una herramienta de Balance Scorecard. Concluyeron que, la ausencia de conocimiento de la directiva en la toma decisiones genera malas decisiones por el deficiente desarrollo institucional de la JASS.

Referente a la variable gestión municipal (GM), Garzón (2018) señaló que son acciones donde el directivo desarrolla actividades para el cumplimiento de las metas y objetivos, así como las metas esperadas en el proceso administrativo (Craig, 2018; Pandey, 2019).

La GM es la ejecución de actividades para alcanzar determinados resultados permitiendo mejorar la entidad (Chiavenato, 2011; İzgi et al., 2022; Wickramasinghe y Nilmini, 2019). También se puede definir como las fases que permiten interrelacionarse con el proceso integral mediante un buen control de las áreas de trabajo, además, este tipo de gestión tiende a mejorar la toma de decisiones (Bacchus et al., 2017; Bryson y Bert, 2021; Mehta y Deepa, 2022).

Es la práctica de los procesos de gestión y por tanto en ellos se basan las decisiones y acciones rápidas para alcanzar los objetivos iniciales de una empresa, en consecuencia, la planificación debe acompañar a la organización. Señalo es diseñar y preservar un ambiente para trabajar en grupo y realizar estos de manera efectiva (Alcantara y Chao, 2021; Pandey, 2019; Wood y Campion, 2022). Por lo tanto, los recursos y las acciones se relacionan para alcanzar los objetivos para lo cual el propósito de la GM es construir una sociedad adecuada, con estándares mejorados y una gobernanza eficaz (Editorial Board, 2020; Jreisat, 2017; Menacho et al., 2019).

Por lo tanto, la supervisión debe ser realizada por un administrador competente para optimizar la información e interacción de las personas, la gestión del tiempo, la mejora continua y un cambio de pensamiento y acción entre sus integrantes para lograr el desempeño esperado que redundará en el beneficio social y económico de sus integrantes (Menacho et al., 2019).

Las dimensiones fueron: planificación, organización, dirección y control.

La planeación es el uso de las políticas en todos los procesos debiendo ejecutar el presupuesto, pero para ello se debe llevar un proceso administrativo eficiente ya que esto permite ejecutar actividades en menor tiempo (Guo et al., 2018). La organización, estipula que para el logro de objetivos debe incentivar a los integrantes a mantener una coordinación eficiente respetando los niveles jerárquicos (Guo et al., 2018). La gestión, requiere una comunicación adecuada ya que a través de esta se logra la motivación a los trabajadores para lograr el cumplimiento de los objetivos (Guo et al., 2018).

Referente a la JASS, Azen (2022) explicó que son organizaciones comunales, elegidas voluntaria por los ciudadanos que la componen y elegidos democráticamente por las mismas comunidades.

Gestión, según Vásquez (2020) consideró a la gestión como un conjunto de pasos, herramientas, para el logro de las metas planificadas por un grupo de personas en el mejor uso de los recursos para lograr una meta institucional.

Servicios de saneamiento; según Alvarado y Marrache (2021) es el servicio de saneamiento y agua tratada; de desagüe; de tratamiento de aguas residuales.

Trabajo articulado; según Pérez (2018) son las acciones encaminadas para mantener en vigilancia las acciones que llevan a la calidad del agua.

En el Perú se cuenta con el Decreto Legislativo N° 1280 establece las normas necesarias para la prestación de servicios de saneamiento, en ambientes rurales y rurales, para lograr el acceso a la calidad de manera eficiente y sostenible.

Esta norma establece medidas orientas a la gestión eficiente de los servicios de saneamiento, definiendo roles y funciones en la administración pública. La prestación de saneamiento legal se fundamenta en los principios siguientes:

- Acceso universal, con eficiencia en el servicio, sostenibilidad y calidad.
- Esencialidad, por el impacto del saneamiento en la salud de la población, el ambiente donde nos desarrollamos y el desarrollo económico.
- Autonomía y responsabilidad en la gestión empresarial.
- Independencia en las autoridades municipales tendrán autonomía económica, financiera y administrativa, sin tener que interferir, limitar o condicionar las decisiones en temas financieros.
- Responsabilidad en la gestión, transparencia en las acciones ejecutadas y rendición de cuentas.
- Buen gobierno corporativo mediante una adecuada asignación de derechos
- Eficiencia, se aprovecha la economía de escala y la aplicación de tecnología en la prestación del servicio.
- Uso eficiente del agua para asegurar el uso eficiente del recurso hídrico.

Además, es aplicable el numeral 4.2. del artículo 80 de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, los artículos 173 y 175 del TUO del reglamento de la ley general de saneamiento, así mismo, los numerales 13.2 y 13.3 del artículo 13 de la Ley de Mecanismos de Retribución por servicios ecosistémicos, Ley N° 30215.

La finalidad de las JASS es administrar, operar y mantener en centros poblados, en forma de asociación. La municipalidad promueve la organización de entidades comunales, así como de supervisarlas y asegurar la sostenibilidad de la dotación de agua y saneamiento. Para ello, la municipalidad cuenta con un registro de las JASS mediante un libro de organizaciones comunales, la cual es legalizada.

Para una mayor comprensión de este marco teórico se presenta el siguiente marco conceptual:

JASS: es la JASS de los distritos encargada de administrar, operar y mantener el servicio de saneamiento.

GM: Está a cargo de las personas responsables de realizar operaciones como la organización, gestión y supervisión de las actividades de una institución.

Inversiones municipales: es un programa que busca el desarrollo de proyectos municipales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Recurso hídrico: es una parte del ciclo hidrológico la cual incluye ríos, lagos y aguas subterráneas, las cuales se puede disponer de manera natural.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar las metas y objetivos.

Eficiencia: Es la capacidad de lograr los objetivos con el menor uso de recursos asignados.

Organizaciones comunales: es la instancia comunal que impulsa procesos y proyectos comunitarios.

Asistencia técnica: Son los servicios profesionales especializados para el apoyo de organizaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

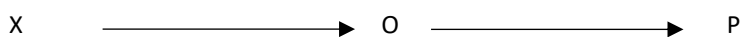
Básico, puesto que sólo se centró en un análisis de las teorías, siendo un estudio puro, más no se aplicó a la mejora de una realidad, solo a su análisis (Arispe et al., 2020).

El enfoque del estudio fue cuantitativo, dado que los estudios cuantitativos se basan en pruebas y métodos estadísticos para responder a los objetivos de estudio, para ello se elaboraron instrumentos que sirven de apoyo en la recolección de información (Cabezas et al., 2018). En el sentido de que, se realizó un análisis considerando la estadística, para responder a los objetivos propuestos.

Diseño de Investigación:

El diseño es no experimental – de tipo propositivo, porque no se intervino en el comportamiento de las variables y solo se buscó analizar la relación que presentan a través del uso de instrumentos para obtener información. Asimismo, se consideró propositivo porque a través del análisis estadístico se describieron el comportamiento de las variables, se logró proponer un diseño que demuestre tener una comprensión acertada del comportamiento de la población. Se encuentra basado en tal diseño, porque, solo se analizó la situación en la cual se encuentra la GM como el desempeño de las juntas Administradora del servicio de saneamiento, buscándose resolver los objetivos propuestos, sin realizar manipulación sobre los resultados obtenidos de los instrumentos.

Siendo el esquema, el siguiente:



Dónde:
X: realidad.
O: observación de las variables.
P: Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión municipal

Según la definición conceptual, López (2018) señaló que la GM son procesos que los funcionarios utilizan como medio para poder cumplir los objetivos y metas empresariales e institucionales en un determinado tiempo.

Variable 2: Desempeño de las Juntas Administradora del Servicio de Saneamiento

Yaku (2019) explicó que las organizaciones de naturaleza comunal requieren de una personería jurídica para implementar las acciones para la prestación del servicio de agua y saneamiento en las áreas rurales.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La investigación se llevó a cabo en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, que lo conforman 70 trabajadores públicos.

Muestra:

Se utilizó el criterio del investigador para identificar la muestra, pero sucede que en el caso de esta investigación el número de inclusiones poblacionales es pequeño, la misma que en la presente investigación se encuentra constituida por el Personal administrativo y servidores públicos de un distrito de Chiclayo.

Muestreo:

En el presente trabajo fue no probabilístico, debido a que se tuvo como población a 30 trabajadores públicos, que vendrían hacer el Personal administrativo de un distrito de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Según Ñaupas et al. (2018) la encuesta es la técnica que corresponde a la aplicación de preguntas abiertas o cerradas en un tema en específico.

Instrumentos

Para los instrumentos se empleó el cuestionario. El cual, consiste en un instrumento que permitió recabar información a través de un conjunto de ítems o preguntas que pueden ser valoradas, a través de una escala, la cual, puede ser ordinal o no (Ñaupas et al., 2018). En este caso, se consideró a la gestión municipal como para el desempeño, presentaron 9 preguntas cada una, valoradas a una escala Likert, que va del 1 al 5, donde 1 posee menor valoración y el 5, mayor ponderación.

3.5. Procedimiento.

El procesamiento de datos recolectados, para esta investigación se realizó a través del Instrumento del cuestionario. Previo a ello, se solicitará el consentimiento informado de cada uno de los encuestados, se respetará su opinión y se absolverá cualquier pregunta que surja en el camino, Asimismo, se les agradeció por participar en el estudio. Dichos resultados, serán procesados al programa Excel y luego, al SPSS V.24.

3.6. Método de Análisis de Datos

Reynaga (2015) explicó que los datos pasan por la comprobación deducidas de la hipótesis general, en consecuencia, se permitirá comprobar las hipótesis, con el uso de métodos estadísticos para contrastar las hipótesis planteadas.

La recolección de información se realizó para el análisis, dado que este análisis no es uniforme, luego se trianguló utilizando expresiones verbales a través de cuestionarios (Hernández et al., 2014). Se aplicaron los cuestionarios, para luego procesar mediante Excel y software estadístico SPSS. Con este último, se pudo analizar descriptivamente la información.

3.7. Aspectos Éticos.

Se aplicaron criterios éticos que dan prueba de la buena fe de la recolección de datos, además, en el procesamiento de los datos, sin tener que manipularlos con fines personales o ajenos a esta investigación. Además, se parafraseó el contenido de la información con la finalidad de no atribuirse un conocimiento cuando no es propio, además, a ello se consideró la aplicación de las normas APA séptima edición para asignar la autoría del conocimiento a quien corresponda las cuales son precisadas en la sección de referencias.

IV. RESULTADOS

Objetivos específicos: Identificar el nivel de la GM en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

Tabla 1

Nivel de la dimensión planificar

	f	%
Nivel bajo	6	20,0
Nivel medio	24	80,0
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, el 80% considera que la dimensión planificar tiene un nivel de desempeño medio, lo cual se explica porque las estrategias empleadas por la institución municipal, además, las metas planificadas no cuentan con los recursos necesarios para su cumplimiento. Finalmente, el tiempo empleado en la atención de los servicios cuenta con deficiencias debido a la falta de capacitación de los trabajadores municipales.

Tabla 2

Nivel de la dimensión organizar

	f	%
Nivel bajo	5	16,7
Nivel medio	25	83,3
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 83.3% considera que el desempeño de la dimensión organización tiene un desempeño medio, lo cual se puede explicar debido a que los recursos con las que cuenta la municipalidad son insuficientes para alcanzar los objetivos, además, los procedimientos y funciones asignados no han sido actualizados ni mejorados en los últimos años.

Tabla 3*Nivel de la dimensión dirigir*

	f	%
Nivel bajo	4	13,3
Nivel medio	26	86,7
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 86.7% considera que la dimensión dirigir tiene un nivel de desempeño medio. Estas condiciones se deben a los escasos recursos disponibles con las que se cuenta para alcanzar los objetivos. Además, los trabajadores municipales cuentan con conocimientos desactualizados para atender sus responsabilidades.

Objetivos específicos: Identificar el nivel de desempeño de las JASS en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

Tabla 4*Nivel de la dimensión comunicación y administración del comité*

	f	%
Nivel bajo	10	33,3
Nivel medio	20	66,7
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Del total de personas encuestadas, el 66.7% considera que la dimensión comunicación y administración del comité de JASS tiene un nivel de desempeño medio. Estas condiciones muestran deficiencias en la organización, ya que no cuenta con instrumentos de gestión que guíen sus acciones.

Tabla 5*Nivel de la dimensión satisfacción del usuario*

	f	%
Nivel bajo	6	20,0
Nivel medio	24	80,0
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 80% considera que la dimensión satisfacción del usuario tiene un nivel de desempeño medio. Esto debido a que el equipamiento con la que cuenta la organización no es suficiente para la aplicación de las estrategias planificadas, además, las decisiones tomadas por los directivos no cuentan con las herramientas necesarias para asegurar la eficacia y eficiencia.

Tabla 6*Nivel de la dimensión sostenibilidad*

	f	%
Nivel bajo	5	16,7
Nivel medio	25	83,3
Total	30	100,0

Nota: Elaboración propia

Del total de encuestados, el 83.3% considera que la dimensión sostenibilidad tiene un nivel de desempeño medio, lo cual se traduce en que el plan operativo y de mantenimiento no cuenta con la organización necesaria para el logro de sus objetivos, además, la calidad del servicio entregado cuenta con deficiencias ya que no cuentan con los recursos ni equipos necesarios.

Objetivo específico: Diseñar un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo.

Con la finalidad de responder a este objetivo, se desarrolla un diagnóstico que determine el problema, además, identificar un árbol de causas y efectos,

posteriormente se propone un análisis organizacional y de entorno, se establece el objetivo de la propuesta y se propone alternativas de intervención.

Objetivo general: Proponer un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo.

La propuesta elaborada por el autor presenta las siguientes características: diagnóstico del problema, problema general (específicos), árbol de causas y efectos, árbol de causas, análisis organizacional y propuesta de intervención. Esta propuesta es presentada en la sección de anexos.

V. DISCUSIÓN

En cuanto, al objetivo general: Proponer un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo. Con la finalidad de responder a este objetivo, se desarrolla un diagnóstico que determine el problema, además, identificar un árbol de causas y efectos, posteriormente se propone un análisis organizacional y de entorno, se establece el objetivo de la propuesta y se propone alternativas de intervención.

Se elaboró propuestas de intervención municipal, tales como: Propuesta de intervención 1: plan de capacitación y asistencia técnica a prestadores, para fortalecer las habilidades y puedan mejorar en su trabajo de manera técnica.

Para esto, se propone implementar talleres de capacitación y mejorar de la gestión con herramientas de dirección. La actividad requiere a los prestadores de servicios de saneamiento en áreas urbanas, en unidades de GM, capacitación y asistencia para fortalecer su gestión en la prestación de servicios de saneamiento.

Además, la intervención 2: Implementación de TIC para desarrollar sistemas de información en la entidad regional y local para contribuir con la adecuada integración de funciones, siguiendo estrategias de la entidad.

Estas iniciativas están diseñadas para mejorar la eficiencia y sostenibilidad del agua, las cuales son métodos efectivos para aprovechar los recursos de tierras y aguas.

Así mismo, se propone la intervención 3 donde se considera a la campaña de sensibilización al usuario donde se necesitan conocer adecuadamente sus derechos del servicio de saneamiento, y recibir un servicio de calidad y en la cantidad adecuada.

Además, deben saber el uso eficiente el servicio mediante la implementación de acciones para la sensibilización adecuada en la cultura del agua.

En la misma línea, se propuso la intervención 4: Asistencia técnica al gobierno municipal para aumentar la gestión del proyecto de inversión en temas de saneamiento.

Lo que permite generar aprendizaje mediante la asistencia técnica, y atención a las necesidades de infraestructura de saneamiento y desarrollar proyectos multianual. Además, implica brindar asistencia técnica y financiera a las unidades ejecutoras para garantizar la calidad técnica de los proyectos.

La intervención 5: Fiscalización a prestadores para dar prioridad al acceso universal a agua potable y saneamiento de calidad para brindar servicios de manera adecuada a las poblaciones urbanas y rurales.

Los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento proveen estos servicios de manera adecuada. Por lo tanto, es necesario evaluar el cumplimiento de estas obligaciones con acciones de supervisión y de fiscalización.

El antecedente de Gutiérrez (2019) analizó la relación entre Proceso Administrativo y la JASS. Con una metodología no experimental, correlacional causal y los métodos mixtos, se aplicó el cuestionario a una población de 130 trabajadores, y una muestra de 30 trabajadores. Los resultados mostraron que el manejo del proceso administrativo cuenta con deficiencias en el proceso administrativo, como en la planificación, organización, dirección y el control. Concluyó que, el Gerente General, debe de mejorar las capacidades de las TIC que permita mejorar los procesos administrativos.

Así mismo, se tiene el antecedente de Flores y Huisa (2020) plantearon identificar el índice de sostenibilidad en el uso del sistema de agua potable. Para ello utilizaron un enfoque cuantitativo. Los resultados indicaron un índice de sostenibilidad en el centro poblado de Ayaccocha de 3.06 calificándose como sostenible y en proceso de deterioro en la escala de sostenibilidad. Concluyeron que, el índice de

sostenibilidad tuvo como resultado de 3.06 calificándose como sostenible y en proceso de deterioro en la escala de sostenibilidad.

Por otro lado, se tiene la teoría de la supervisión debe ser realizada por un administrador eficiente, una organización adecuada, controlada y evaluada. Esto permitirá optimizar la información, la gestión del tiempo y un cambio de pensamiento para lograr el desempeño esperado (Menacho et al., 2019).

En cuanto al objetivo específico 1, identificar el nivel de la GM en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, se obtuvo que la dimensión planificación tuvo el 80% considera que la dimensión planificar tiene un nivel de desempeño medio, lo cual se explica porque las estrategias empleadas por la institución municipal, además, las metas planificadas no cuentan con los recursos necesarios para su cumplimiento.

Así mismo en la dimensión organizar, se tuvo el 83.3% considera que el desempeño de la dimensión organización tiene un desempeño medio, lo cual se puede explicar debido a que los recursos con las que cuenta la municipalidad son insuficientes para alcanzar los objetivos, además, los procedimientos y funciones asignados no han sido actualizados ni mejorados en los últimos años. De la misma forma, la dimensión dirigir tuvo el 86.7% considera que la dimensión dirigir tiene un nivel de desempeño medio. Estas condiciones se deben a los escasos recursos disponibles con las que se cuenta para alcanzar los objetivos. Además, los trabajadores municipales cuentan con conocimientos desactualizados para atender sus responsabilidades.

De la misma forma, Melendrez y Pacheco (2018) procuraron proponer una Técnica de Gestión JASS, a fin de satisfacer al usuario del caserío de Cuchupampa. Plantean una investigación descriptiva, empleando el cuestionario, teniendo como población a 200 y de muestra a 51 usuarios. Concluyeron que, se propone un Plan de Gestión Administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta que la necesidad de establecer dicho plan para la mejora del servicio de agua, además, el 47% está insatisfechos por la calidad del servicio, por lo tanto, el

72.5% se preocupa por los usuarios permitiendo así el logro de sus objetivos mutuos.

Canahua (2018) identificó la relación entre Gestión del saneamiento con prestación de los servicios de saneamiento en las JASS. Con una investigación cuantitativo, descriptivo correccional, con la elaboración de cuestionarios aplicadas al concejo directivo de JASS. Los resultados nos refieren que existe relación entre las variables, esto permite concluir que, el trabajo articulado del sector salud y la prestación de los servicios en el ámbito rural, a través de capacitación, asistencia técnica, acompañamiento y vigilancia de la calidad del agua de manera conjunta.

La teoría de Garzón (2018) presenta un conjunto de acciones mediante el cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Craig, 2018; Pandey, 2019).

La GM se define como la ejecución de actividades para alcanzar resultados de forma eficiente y económica, permitiendo el desarrollo favorable de la entidad (Chiavenato, 2011; İzgi et al., 2022; Wickramasinghe y Nilmini, 2019). La GM radica en un buen control de las áreas de trabajo, además, de aplicación de estrategias para una adecuada toma de decisiones (Bacchus et al., 2017; Bryson y Bert, 2021; Mehta y Deepa, 2022).

En cuanto al objetivo específico 2, identificar el nivel de desempeño de las JASS, obtuvo que la comunicación y administración de JASS fue el 66.7% considera que la dimensión comunicación y administración del comité de JASS tiene un nivel de desempeño medio. Estas condiciones muestran deficiencias en la organización, ya que no cuenta con instrumentos de gestión que guíen sus acciones.

Además, la dimensión satisfacción del usuario mostró el 80% considera que la dimensión satisfacción del usuario tiene un nivel de desempeño medio. Esto debido a que el equipamiento con la que cuenta la organización no es suficiente para la aplicación de las estrategias planificadas, además, las decisiones tomadas por los

directivos no cuentan con las herramientas necesarias para asegurar la eficacia y eficiencia.

Además, la dimensión sostenibilidad tuvo el 83.3% considera que la dimensión sostenibilidad tiene un nivel de desempeño medio, lo cual se traduce en que el plan operativo y de mantenimiento no cuenta con la organización necesaria para el logro de sus objetivos, además, la calidad del servicio entregado cuenta con deficiencias ya que no cuentan con los recursos ni equipos necesarios.

Estos resultados son similares al antecedente de Melendrez y Pacheco (2018) procuraron proponer una Técnica de Gestión Administrativa de la JASS, a fin de satisfacer al usuario del caserío de Cuchupampa. Plantean una investigación descriptiva, aplicación de cuestionario como instrumento, con una población de 200 usuarios, con una muestra de 51 usuarios, y 10 del comité, de los cuales su muestra fueron 51 usuarios y 10 del consejo.

Concluyeron que, sería importante proponer un Plan de Gestión Administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, considerando que el 80% de los encuestados indican la necesidad de mejorar el servicio de agua potable, además, el 47% se describen como insatisfechos por la calidad del servicio, por lo tanto, el 72.5% se considera como muy bueno, dado que se han implementado mejoras en el servicio de agua potable de la JASS.

Así mismo, el antecedente de Canahua (2018) estableció la relación entre Gestión del saneamiento y la prestación de los servicios de saneamiento en las JASS. Se aplicó una investigación cuantitativa, descriptivo correccional, con la elaboración de 2 cuestionarios aplicadas al total de concejos directivos de JASS. Los resultados hallados indican una relación directa entre las variables. Lo cual permite un trabajo articulado del área técnica municipal con los otros sectores de los servicios en el ámbito rural, se correlacionan entre sí, a través de actividades de capacitación, asistencia técnica, acompañamiento, seguimiento, control y vigilancia de la calidad del agua de manera conjunta.

En la misma línea, la teoría de Azen (2022) refirió que son organizaciones comunales, elegidas voluntaria y democráticamente por las comunidades, con la finalidad de Administrar, Operar y Mantener los servicios de Saneamiento de la comunidad, sector o anexo que están bajo su responsabilidad. Después de haber analizado a los autores antes mencionados podemos comenzar a catalogar algunas bases conceptuales, las mismas que constituirán el sustento o sustrato epistemológico de la presente investigación, con conceptos que se entrecruzarán a lo largo en la creación del conocimiento.

En cuanto al objetivo específico 3, diseñar un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo, se obtuvo que producto del diagnóstico se determinó el problema, además, identificar un árbol de causas y efectos, posteriormente se propone un análisis organizacional y de entorno, se establece el objetivo de la propuesta y se propone alternativas de intervención.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se propuso un modelo de GM mediante propuestas de intervención municipal, tales como: Propuesta de intervención 1: Plan de capacitación y asistencia técnica a prestadores, la cual considera la falta de conocimientos del personal técnico y operativo de los prestadores de servicios. Además, la intervención 2: Implementación de TIC considera desarrollar e implementar sistemas de información en la entidad regional y local, así como en los prestadores, y recursos de información para contribuir a la adecuada operación e integración de las funciones de la entidad. Así mismo, se propone la intervención 3 donde se considera a la campaña de sensibilización al usuario donde se necesitan conocer adecuadamente tanto sus deberes como sus derechos como beneficiarios del servicio de saneamiento, y recibir un servicio de calidad y en la cantidad adecuada. En la misma línea, se propuso la intervención 4: Asistencia técnica al gobierno municipal, donde se busca fortalecer a los funcionarios de los gobiernos regionales y locales para aumentar su capacidad para gestionar el ciclo del proyecto de inversión en saneamiento. También, se propone la intervención 5: Supervisión y fiscalización a prestadores, donde se ha establecido como prioridad asegurar el acceso universal a agua potable y saneamiento de calidad, cantidad y oportunidad a nivel nacional.

SEGUNDA: Se identificó el nivel de la GM en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, donde la dimensión planificación mostró que el 80% considera un nivel de desempeño medio, lo cual se explica porque las estrategias empleadas por la institución municipal, además, las metas planificadas no cuentan con los recursos necesarios para su cumplimiento. Finalmente, el tiempo empleado en la atención de los servicios cuenta con deficiencias debido a la falta de capacitación de los trabajadores municipales. Así mismo en la dimensión organizar, se tuvo el 83.3% considera un desempeño medio, lo cual se puede explicar debido a que los recursos con las que cuenta la municipalidad son insuficientes para alcanzar los objetivos, además, los procedimientos y funciones asignados no han sido actualizados ni mejorados en los últimos años. De la misma forma, la dimensión

dirigir tuvo el 86.7% mostró un nivel de desempeño medio. Estas condiciones se deben a los escasos recursos disponibles con las que se cuenta para alcanzar los objetivos. Además, los trabajadores municipales cuentan con conocimientos desactualizados para atender sus responsabilidades.

TERCERA: Se identificó el nivel de desempeño de las JASS en una Municipalidad Distrital de Chiclayo, donde la dimensión comunicación y administración de JASS mostró que el 66.7% considera un nivel de desempeño medio. Estas condiciones muestran deficiencias en la organización, ya que no cuenta con instrumentos de gestión que guíen sus acciones. Además, la dimensión satisfacción del usuario mostró que el 80% considera un nivel de desempeño medio. Esto debido a que el equipamiento con la que cuenta la organización no es suficiente para la aplicación de las estrategias planificadas, además, las decisiones tomadas por los directivos no cuentan con las herramientas necesarias para asegurar la eficacia y eficiencia. Además, la dimensión sostenibilidad mostró que el 83.3% tiene un nivel de desempeño medio, lo cual se traduce en que el plan operativo y de mantenimiento no cuenta con la organización necesaria para el logro de sus objetivos, además, la calidad del servicio entregado cuenta con deficiencias ya que no cuentan con los recursos ni equipos necesarios.

CUARTA: Se diseñó un modelo de GM para mejorar el desempeño de las JASS de un distrito de la provincia de Chiclayo, donde se determinó el problema, además, identificar un árbol de causas y efectos, posteriormente se propone un análisis organizacional y de entorno, se establece el objetivo de la propuesta y se propone alternativas de intervención.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: El alcalde debe considerar la programación de capacitaciones entorno a la atención de los servicios ya que el tiempo empleado por los trabajadores municipales es deficiente.

SEGUNDA: El jefe de personal de la municipalidad debe priorizar la capacitación del trabajador municipal poniendo énfasis en el cumplimiento de funciones establecidos en los documentos normativos de la institución.

TERCERA: Los jefes de cada área deben ejercer un liderazgo adecuado en su personal asignado ya que el cumplimiento de sus funciones llevaría al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

CUARTA: El alcalde debe priorizar acciones de supervisión y fiscalización en la gestión de las JASS en una Municipalidad Distrital de Chiclayo.

REFERENCIAS

- Alcantara, G., & Chao, N. J. (2021). *Administrative Support*. In M. Aljurf, N. S. Majhail, M. B. C. Koh, M. A. Kharfan-Dabaja, & N. J. Chao (Eds.), *The Comprehensive Cancer Center: Development, Integration, and Implementation*. Springer.
- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarado, J., & Marrache, I. (2021). Agua y Saneamiento en el Perú: Estado, retos y reflexiones. *Revista Círculo de Derecho Administrativo*, 1.
- Alvarado, J., Siqueiros-García, J. M., Ramos-Fernández, G., García-Meneses, P. M., & Mazari-Hiriart, M. (2022). *Barriers and bridges on water management in rural Mexico: from water-quality monitoring to water management at the community level*. *Environmental Monitoring and Assessment*, 194(12), 912.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Atavallo, W., & Ortega, P. (2020). *Desempeño Administrativo y financiero de la junta administradora de agua potable y alcantarillado sistema 5 de la Parroquia De San Andres, Cantón Pillaro*. Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Azen, P. (08 de mayo de 2022). *Gobierno del Perú*. Obtenido de Rol de las municipalidades en relación con las juntas administradoras de servicios de saneamiento (JASS): <https://www.gob.pe/12295-rol-de-las-municipalidades-en-relacion-con-las-juntas-administradoras-de-servicios-de-saneamiento-jass>
- Bacchus, M., Ward, D. R., de Grood, J., & Lemaire, J. B. (2017). How evidence from observing attending physicians links to a competency-based framework. *Medical Education*, 51(6), 633–644.

- Baker, K. K., Mumma, J. A. O., Simiyu, S., Sewell, D., Tsai, K., Anderson, J. D., MacDougall, A., Dreibelbis, R., & Cumming, O. (2022). Environmental and behavioural exposure pathways associated with diarrhoea and enteric pathogen detection in 5-month-old, periurban Kenyan infants: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 12(10), e059878.
- Barde, J. A. (2016). *The Economics of Water and Sanitation Supply in Developing Countries: An Empirical Investigation*.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canahua, S. (2018). *Relación entre la gestión de los servicios de saneamiento desde el área técnica municipal y la prestación de los servicios en el ámbito rural de las juntas administradoras de servicios de saneamiento (jass) la municipalidad provincial de calca-cusco, 2018*. Escuela de Post Grado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Chumpitaz, A. (2022). *Gestión administrativa y competencias laborales en una empresa prestadora de servicios de saneamiento del Gobierno Regional de Lima, 2021*. Escuela de Post Grado. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Craig, P. (2018). *Centralized Management*. In *EU Administrative Law*. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198831655.003.0004>
- Cumming, O., & Slaymaker, T. (2018). *Equality in Water and Sanitation Services*. Routledge.
- Cusi, M. (2018). *Evaluación de la gestión de las juntas administradoras de servicios de saneamiento en los centros poblados rurales del distrito de Abancay – Apurímac - 2017*. Apurimac: Universidad Tecnológica de los Andes.
- Editorial Board. (2020). *UPSC MAINS PUBLIC ADMINISTRATION SOLVED PAPERS*. IAS EXAM PORTAL.
- Endalew, M., Belay, D. G., Tsega, N. T., Aragaw, F. M., Gashaw, M., & Asratie, M. H. (2022). Limited handwashing facility and associated factors in sub-

- Saharan Africa: pooled prevalence and multilevel analysis of 29 sub-Saharan Africa countries from demographic health survey data. *BMC Public Health*, 22(1), 1969.
- Filho, W. L., Azul, A. M., Brandli, L., Salvia, A. L., & Wall, T. (2022). *Clean Water and Sanitation*. Springer Nature.
- Flores, M., & Huisa, M. (2020). *Sostenibilidad de los sistemas de agua potable en el centro poblado de Ayaccocha Del Distrito De Acoria – Huancavelica, 2019*. Facultad de Ciencias de Ingenieria. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- García-Gil, Á., García-Muñoz, R. A., Martínez-García, A., Polo-López, M. I., Wasihun, A. G., Teferi, M., Asmelash, T., Conroy, R., McGuigan, K. G., & Marugán, J. (2022). Solar water disinfection in large-volume containers: from the laboratory to the field. A case study in Tigray, Ethiopia. *Scientific Reports*, 12(1), 18933.
- Garzon, L. (2018). *Gestion Administrativa*. Colombia: Ministerio de Educacion Nacional.
- Guo, X., Chang, Q., Liu, X., Bao, H., Zhang, Y., Tu, X., & Zhang, Y. (2018). Multi-dimensional eco-land classification and management for implementing the ecological redline policy in China. *The International Journal Covering All Aspects of Land Use*, 74, 15-31. doi:<https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.09.033>
- Gutierrez, E. (2019). *El Proceso Administrativo y Logro de Objetivos en la Entidad Prestadora de Servicio Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tambopata Puerto Maldonado 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Hoang, T.-K.-D., Binh, Q.-A., Bui, X.-T., Le, T.-H., Dang, B.-T., Nguyen, H.-H., Ngo, T.-T.-M., Kohler, P., Makohliso, S., Maryna, P., Raab, M., Vanobberghen, A., Hayter, A., & Schönenberger, K. (2022). Assessment of water, sanitation, and hygiene services in district health care facilities in rural area of Mekong Delta, Vietnam. *Environmental Monitoring and Assessment*, 194(Suppl 2), 775.
- Lopez, J. (2018). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de*

- la Oficina de Administración* . Lima: Universidad Alas Peruanas.
- İzgi, Ç., Firidin, E., Merdan, K., Sevinçli, B. G., Demirci, K., Demirel, D., Kabasakal, G., Şahnagil, S., Kati, Y., Kaya, A. A., Çavuş, K., Gemici, E., Akbulut, M., Irak, H., Caner, C., Uslan, Y. U., Efşan, N. Ç., Sevinçli, Ç., Bilgili, A., ... Aribaş, N. N. (2022). *The Handbook of Public Administration*, Vol. 2. Livre de Lyon.
- Jreisat, J. (2017). *Globalism and Comparative Public Administration*. Routledge.
- MEHTA, & DEEPA. (2022). *EDUCATIONAL ADMINISTRATION AND MANAGEMENT*. PHI Learning Pvt. Ltd.
- Melendres, Y., & Pacheco, L. (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 Huamcabamba–departamento Piura. Año 2015*. Escuela Profesional de Ingeniería Comercial. Chiclayo: Universidad de Lambayeque.
- Melendrez , Y., & Pacheco, L. (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 Huamcabamba – departamento Piura. Año 2*. Chiclayo: Universidad de Lambayeque.
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., & Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6-14. doi:<https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.86>
- Mendoza, M. (2018). *Guía para la gestión de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento*. Piura: Universidad de Piura.
- Meshi, E. B., Nakamura, K., Seino, K., & Alemi, S. (2022). Equity in water, sanitation, hygiene, and waste management services in healthcare facilities in Tanzania. *Public Health in Practice* (Oxford, England), 4, 100323.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá - México: Ediciones de la U. Obtenido de

https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_5TA_EDICI%C3%93N

- Pachay, R. (2019). *Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua*. Escuela de Post Grado. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Pandey, J. K. (2019). Administrative & Management Principles from Indian Scriptures: A key of Administrative & Management Dilemmas. In *Management Today* (Vol. 9, Issue 1, pp. 32–44). <https://doi.org/10.11127/gmt.2019.03.05>
- Patel, K., Panda, N., Sahoo, K. C., Saxena, S., Chouhan, N. S., Singh, P., Ghosh, U., & Panda, B. (2022). A systematic review of menstrual hygiene management (MHM) during humanitarian crises and/or emergencies in low- and middle-income countries. *Frontiers in Public Health*, 10, 1018092.
- Perez, C. (2018). La importancia del trabajo articulado. *Responsabilidad Social*, 02.
- Phillips, A. E., Ower, A. K., Mekete, K., Liyew, E. F., Maddren, R., Belay, H., Chernet, M., Anjulo, U., Mengistu, B., Salasibew, M., Tasew, G., & Anderson, R. (2022). Association between water, sanitation, and hygiene access and the prevalence of soil-transmitted helminth and schistosome infections in Wolayita, Ethiopia. *Parasites & Vectors*, 15(1), 410.
- Ramlal, P. S., Lin, J., Buckley, C. A., Stenström, T. A., & Amoah, I. D. (2022). Determinants of diarrhoeal infections among users of shared sanitation in informal settlements in Durban, South Africa. *Journal of Water and Health*, 20(10), 1517–1533.
- Renteria, M., Alvarado, O., & Velez, J. (2018). *La JASS: funciones e instrumentos de gestión*. La Libertad: Water For People – Perú.
- Reynaga, J. (2015). *El método estadístico*. Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wpcontent/uploads/2015>
- Rodríguez-Serin, H., Gamez-Jara, A., De La Cruz-Noriega, M., Rojas-Flores, S., Rodríguez-Yupanqui, M., Gallozzo Cardenas, M., & Cruz-Monzon, J. (2022). Literature Review: Evaluation of Drug Removal Techniques in Municipal and Hospital Wastewater. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph192013105>

- Sahiledengle, B., Petrucka, P., Kumie, A., Mwanri, L., Beressa, G., Atlaw, D., Tekalegn, Y., Zenbaba, D., Desta, F., & Agho, K. E. (2022). Association between water, sanitation and hygiene (WASH) and child undernutrition in Ethiopia: a hierarchical approach. *BMC Public Health*, 22(1), 1943.
- Shrestha, A., Kunwar, B. M., & Meierhofer, R. (2022). Water, sanitation, hygiene practices, health and nutritional status among children before and during the COVID-19 pandemic: longitudinal evidence from remote areas of Dailekh and Achham districts in Nepal. *BMC Public Health*, 22(1), 2035.
- SUNASS. (2022). La reforma de la prestación de servicios de saneamiento. *Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento*, 05-10.
- Tamene, A., Habte, A., Woldeyohannes, D., Tamrat, H., Endale, F., Eajo, T., & Afework, A. (2022). Water treatment at the point-of-use and treatment preferences among households in Ethiopia: A contemporaneous systematic review and meta-analysis. *PloS One*, 17(10), e0276186.
- Vasquez, A. (2018). *La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú: Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento en Cutervo y Tacabamba, departamento de Cajamarca*. Lima: Universidad Católica del Perú.
- Vasquez, K. (2020). efectividad de la gestión administrativa en los Gobiernos Locales Altoandinos, Luya, Región Amazonas. *Revista Científica UNTMR*, 2.
- Victor, C., Ocasio, D. V., Cumbe, Z. A., Garn, J. V., Hubbard, S., Mangamela, M., McGunegill, S., Nalá, R., Snyder, J. S., Levy, K., & Freeman, M. C. (2022). Spatial heterogeneity of neighborhood-level water and sanitation access in informal urban settlements: A cross-sectional case study in Beira, Mozambique. *PLOS Water*, 1(6). <https://doi.org/10.1371/journal.pwat.0000022>
- Wickramasinghe, & Nilmini. (2019). *Handbook of Research on Optimizing Healthcare Management Techniques*. IGI Global.
- Wood, E. A., & Campion, T. R. (2022). Design and implementation of an integrated data model to support clinical and translational research administration. *Journal of the American Medical Informatics Association: JAMIA*, 29(9), 1559–1566.

Yaku, W. (2019). Breve balance sobre las. *Revista del Comité Sectorial de Agua y Saneamiento*, 02.

ANEXOS
CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: *MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO DE UN DISTRITO DE CHICLAYO*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Municipal	<i>Son procesos que los funcionarios utilizan como medio para poder cumplir los objetivos y metas empresariales y/o institucionales en un determinado tiempo.</i>	<i>Se cuantifica por intermedio de las dimensiones implantadas en la organización y dirección de una Entidad.</i>	Planificar	Empleo de estrategias	Escala de medición: Ordinal. ÍNDICE: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
				Cumplimiento de tiempo	
				Logro de metas	
			Organizar	Distribución de recursos	
				Estructura de funciones	
				Procedimientos	
			Dirigir	Capacitación	
				Comunicación asertiva	
				Orientación interna	
desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento	<i>Es la función que cumplen las Organizaciones Comunes que cuentan con personería jurídica, exclusivamente para ejecutar dicha prestación en el área rural a partir de la autorización de la municipalidad.</i>	<i>Son las acciones que buscan el funcionamiento correcto de cada parte del sistema de agua, y que este brinde cantidad, calidad y continuidad en el servicio</i>	Comunicación y administración del Comité	FODA	Escala de medición: Ordinal. ÍNDICE: 1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
				Organización	
				Social	
			Satisfacción del usuario	Toma de decisiones	
				Equipamiento	
				Resultados	
			Sostenibilidad	Plan de operativo y/o mantenimiento	
				Calidad de los servicios de agua potable	
				Participación de usuarios	

Cuestionario

Instrumento de modelo de gestión municipal

Objetivo: Analizar el modelo de gestión municipal de un distrito de la provincia de Chiclayo. En vista de ello, se plantean los siguientes ítems, referidos a la variable en cuestión.

Instrucciones: Lea detenidamente los ítems y marque con una X la que considere adecuada, según la siguiente leyenda:

- Totalmente de acuerdo: 5
- De acuerdo: 4
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3
- En desacuerdo: 2
- Totalmente en desacuerdo: 1

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión planificar					
1. Considera Usted que, la entidad tiene estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.					
2. Considera Usted, que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento opera sus servicios en el tiempo establecido por la entidad.					
3. Considera Usted, que la entidad cuenta con un plan de gestión municipal para el logro de metas.					
Dimensión organizar					
4. Considera Usted, que la entidad realiza una distribución de recursos adecuados para el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento					
5. Considera Usted, que la entidad cuenta con personal organizado o estructurado.					
6. Cree Usted que, el Comité de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento podría mejorar el servicio de agua potable.					
Dimensión dirigir					
7. Cree Usted que, la entidad capacita periódicamente a los miembros de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.					
8. Cree Usted que, la entidad proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural.					
9. Considera Usted que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento recibe por parte de la entidad orientaciones internas de las actividades que debe cumplir.					

Gracias por participar.

Cuestionario

Instrumento de desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento

Objetivo: Analizar el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de la provincia de Chiclayo. En vista de ello, se plantean los siguientes ítems, referidos a la variable en cuestión.

Instrucciones: Lea detenidamente los ítems y marque con una X la que considere adecuada, según la siguiente leyenda:

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

Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión comunicación y administración del Comité					
1. Conoce usted, si Junta Administradora de Servicios de Saneamientos de su entidad, tiene a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.					
2. Conoce Usted, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos de su entidad, posee un programa establecido que permita plantear estrategias de mejora en las actividades.					
3. Cree usted que, los principales problemas que se dan en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son por la falta de toma de decisiones oportunas.					
Dimensión satisfacción del usuario					
4. Considera Usted que, los usuarios obligan a tomar decisiones de emergencia a los directivos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos.					
5. Considera Usted, que Junta Administradora de Servicios de Saneamiento, tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua.					
6. Considera Usted que, el desempeño de las funciones de la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos con relación a la Gestión Institucional es eficiente.					
Dimensión sostenibilidad					
7. Considera Usted que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos, cuenta con plan operativo y/o mantenimiento anual.					
8. Cree Usted, que la entidad adopta medidas de mejoramiento del agua potable.					
9. Conoce Usted, si durante el año la entidad convoca el JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio.					

Gracias por su participación.

ALFA DE CROMBACH

Variable 1: Gestión municipal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	9

Variable 2: Desempeño de las juntas administradoras de saneamiento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	9



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión Municipal	Planificar	Estrategia de estrategias Cumplimiento de tiempo Logro de metas	Considera Unidad que, la entidad tiene estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.	X		X		X		X				
			Considera Unidad, que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento aprueba sus servicios en el tiempo establecido por la entidad.	X		X		X		X		X		
			Considera Unidad que la entidad cuenta con un plan de gestión municipal para el logro de metas.	X		X		X		X		X		
	Organizar	Distribución de recursos Estructura de servicios Procedimientos	Considera Unidad, que la entidad realiza una distribución de recursos adecuados para el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.	X		X		X		X				
			Considera Unidad, que la entidad cuenta con personal organizado o estructurado.	X		X		X		X		X		
			Considera Unidad que, el Comité de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento podría mejorar el servicio de agua potable.	X		X		X		X		X		
Dirigir	Capacitación Comunicación interna Orientación interna	Considera Unidad que, la entidad capacita periódicamente a los miembros de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.	X		X		X		X					
		Considera Unidad que, la entidad proporciona información referente al mantenimiento cortés de agua o desastre natural.	X		X		X		X		X			
		Considera Unidad que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento recibe por parte de la entidad orientaciones firmes de las actividades que debe cumplir.	X		X		X		X		X			
Desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento	Comisión de Administración y Control	FODM Orientación Social	Considera Unidad, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos de su entidad, tiene a identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	X		X		X		X				
			Considera Unidad, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos de su entidad, posee un programa establecido que permita planificar estrategias de mejor en las actividades.	X		X		X		X		X		
			Considera Unidad que, los principales problemas que se dan en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son por la falta de turnos de decisiones oportunas.	X		X		X		X		X		
Participación y uso de acueducto	Participación y uso de acueducto	Toma de decisiones Equipamiento Resultados	Considera Unidad que, los usuarios obligan a tomar decisiones de emergencia a los directivos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.	X		X		X		X				
			Considera Unidad, que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento, tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua.	X		X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sostenibilidad	Plan de operativo y/o mantenimiento	Considera Uvelad que, el desempeño de las funciones de la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos con relación a la Gestión Institucional es eficiente.	X					X				X
	Calidad de los servicios de agua potable	Considera Uvelad que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos, cuenta con plan operativo y/o mantenimiento anual.	X					X				X
	Participación de usuarios	Cree Uvelad, que la entidad adopta medidas de mejoramiento del agua potable.	X					X				X
		Conoce Uvelad, si durante el año la entidad conoce al JASS a reuniones para mejorar de la calidad del servicio.	X					X				X

Grado y Nombre del Experto: ;
Firma del experto

Julio Cesar Huerta Curi Llagas
Hjrn. En Gestión Pública

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión municipal y desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento

3. TESISISTA:

Chumioque Delgado, Milton Rolando

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 21 de noviembre de 2022

Firma/DNI 16636823
EXPERTO



HUELLA



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM			RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrucción de análisis adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento	Estrategia	Estrategia de gestión Cumplimiento de tiempo Logro de metas	<p>Considera Unidad que, la entidad tiene estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Considera Unidad, que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento genera sus servicios en el tiempo establecido por la entidad.</p> <p>Considera Unidad, que la entidad cuenta con un plan de posición municipal para el logro de metas.</p>	X		X		X		X				
				Organización	<p>Considera Unidad, que la entidad realiza una distribución de recursos adecuados para el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.</p> <p>Considera Unidad, que la entidad cuenta con personal organizado o estructurado.</p> <p>Considera Unidad que, el Comité de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento podría mejorar el servicio de agua potable.</p>	X		X		X		X		
						Diseño	<p>Considera Unidad que, la entidad capacita periódicamente a los miembros de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.</p> <p>Considera Unidad que, la entidad proporciona información relevante al personal involucrado en el servicio de agua o desechos sólidos.</p> <p>Considera Unidad que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento debe cumplir:</p>	X		X		X		X
	Estructura Organizacional	<p>Considera Unidad, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de su entidad, tiene o identifica las funciones, oportunidades, obligaciones y amenazas.</p> <p>Considera Unidad, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de su entidad, posee un programa establecido que permita planificar estrategias de acción en las actividades.</p>	X		X				X		X			
			Procedimientos	<p>Considera Unidad que, los principales problemas que se dan en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son por la falta de toma de decisiones oportuna.</p> <p>Considera Unidad que, los usuarios obligan a tomar decisiones de emergencia a los directivos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.</p> <p>Considera Unidad, que Junta Administradora de Servicios de Saneamiento, tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua.</p>	X		X		X		X			
	Sistema de Gestión	<p>Forma de decisiones Estructura Organizacional Procedimientos</p>				X		X		X		X		
			X			X		X		X		X		
			X			X		X		X		X		
			X			X		X		X		X		
			X			X		X		X		X		

		Considera Uvel que el desempeño de las funciones de la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos con relación a la Gestión Institucional es eficiente								
Sostenibilidad	Plan de operación y/o mantenimiento	X					X			
	Calidad de los servicios de agua potable	X					X			
	Participación de usuarios	X					X			
		X					X			

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Martha Hilarjos Pérez Alvarado*
 Firma del experto: 
 EXPERTO EVALUADOR
 19/03/2022



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión municipal y desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento

3. TESISTA:

Chumioque Delgado, Milton Rolando

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 21 de noviembre de 2022


Firma/DNI 415236500
EXPERTO



HUELLA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
				RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado adjunto)		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
Gestión Municipal	Planificar	Empíreo de estrategias Cumplimiento de tiempo Logro de metas	Considera Usted que, la entidad tiene estrategias para alcanzar los objetivos establecidos.	X		X		X		X							
			Considera Usted, que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento opera sus servicios en el tiempo establecido por la entidad.	X		X		X		X		X					
			Considera Usted, que la entidad cuenta con un plan de gestión municipal para el logro de metas.	X		X		X		X		X					
			Considera Usted, que la entidad realiza una distribución de recursos adecuados para el mantenimiento de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento	X		X		X		X		X					
	Organizar	Distribución de recursos Estructura de funciones Procedimientos	Considera Usted, que la entidad cuenta con personal organizado o reestructurado.	X		X		X		X							
			Creo Usted que, el Comité de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento podría mejorar el servicio de agua potable.	X		X		X		X		X					
	Dirigir	Capacitación Comunicación asertiva Orientación interna	Creo Usted que, la entidad capacita periódicamente a los miembros de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.	X		X		X		X							
			Creo Usted que, la entidad proporciona información referente al mantenimiento zontas de agua o desastres natural.	X		X		X		X		X					
	Comunicación y Coordinación del Comité de Administración Social	FOODA Organización Social	Considera Usted que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento recibe por parte de la entidad orientaciones internas de las actividades que debe cumplir.	X		X		X		X							
			Conoce usted, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos de su entidad, tiene e identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	X		X		X		X		X					
Conoce Usted, si la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos de su entidad, posee un programa establecido que permita planificar estrategias de mejora en las actividades.			X		X		X		X		X						
Creo usted que, los principales problemas que se den en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son por la falta de toma de decisiones oportunas.			X		X		X		X		X						
Sesiones de usuario	Forma de decisiones Equipamiento Resultados	Considera Usted que, los usuarios obligan a tomar decisiones de emergencia a los directivos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos.	X		X		X		X								
		Considera Usted, que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento, tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua.	X		X		X		X		X						
Sesiones de usuario	Plan de operativo y/o mantenimiento	Considera Usted que, el desempeño de las funciones de la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos con relación a la Gestión Institucional es eficiente.	X		X		X		X								
		Considera Usted que, la Junta Administradora de Servicios de Saneamientos, cuenta con plan operativo y/o mantenimiento anual.	X		X		X		X		X						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Calidad de los servicios de agua potable	Cree Usenet, que la entidad adopta medidas de mejoramiento del agua potable.	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Participación de usuarios	Conoce Usenet, si durante el año la entidad convoca el JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Grado y Nombre del Experto: ZAFRA YOSELYNE SARAHIE ACATAMIANO
Mg. EN GESTIÓN PÚBLICA

Firma del experto : 
EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión municipal y desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento

3. TESISISTA:

Br. Chumioque Delgado, Milton Rolando

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 04 de noviembre de 2022


Firma/DNI 46673231
EXPERTO

PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO

Diagnóstico del problema

Los servicios de saneamiento básico son aquellos que permiten a las personas vivir en un ambiente saludable, y se refieren a la infraestructura y mecanismos necesarios para proveer agua potable (ya sea a través de una pileta pública o conexión domiciliaria), letrinas sanitarias y desagües y rellenos sanitarios.

La provisión de servicios de saneamiento en áreas urbanas con poblaciones mayores a 2,000 habitantes es responsabilidad de las municipalidades, que deben brindar este servicio a través de empresas prestadoras, unidades de gestión municipal o operadores especializados, según lo establecido en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento. En los últimos años, la cobertura de servicios de saneamiento ha evolucionado positivamente. En el caso del servicio de agua potable por red pública, la cobertura promedio a nivel nacional aumentó en un 5.5% en comparación con el año base 2010, mientras que en el caso del saneamiento, el aumento fue del 6.4%. Según las encuestas de INEI-ENAPRES, en el año 2017, la cobertura de agua potable por red pública alcanzó el 94.4% y la cobertura de alcantarillado por red pública llegó al 88.9%. Las inversiones en el sector de saneamiento han permitido reducir las diferencias entre la cobertura de agua y la cobertura de saneamiento, aunque se observa una tendencia hacia la convergencia. En cuanto a la información disponible para pequeñas ciudades, compuestas por poblaciones mayores a 2,000 habitantes y menores a 15,000 habitantes, no hay información actualizada disponible, excepto la información de los Censos de Población y Vivienda del Ministerio de Vivienda de 2019.

El Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento define los niveles de calidad de los servicios de saneamiento en su artículo 36 como las características técnicas que determinan las condiciones de prestación de los servicios en el ámbito de responsabilidad de un prestador de servicios. Estos niveles pueden variar en una misma localidad dependiendo de las características técnicas de cada servicio. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) señala en el Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 que existe una brecha significativa entre el acceso al agua potable y su calidad, especialmente en áreas rurales donde solo el 2.2% de las muestras de agua son seguras según los estándares de cloro residual libre (0.5 mg/L o más). Los niveles de calidad de los servicios de saneamiento se evalúan en el Programa Nacional de Saneamiento Urbano según los siguientes criterios: (i) continuidad (un servicio de saneamiento se considera continuo cuando la vivienda tiene acceso al servicio de agua al menos 18.5 horas al día, aunque se espera un nivel deseable de 24 horas); (ii) presión (según la Directiva 010-SUNASS-2006, la presión mínima de abastecimiento de agua potable en la red de distribución no debe ser inferior a 1.5 metros de columna de agua); (iii) cloro residual (se espera que el agua suministrada tenga al menos 0.5 mg/L de cloro, aunque está en discusión la medición técnica en el proceso productivo en comparación con la medición en la vivienda); (iv) tratamiento de aguas residuales (según la Directiva 010-SUNAS-2016, el tratamiento de agua residual se refiere a la proporción de agua residual recolectada que recibe un tratamiento previo antes de su disposición final, y esta proporción debe ser al menos del 68% según el MVCS).

Problema general:

La ineficiente gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo.

Problemas específicos:

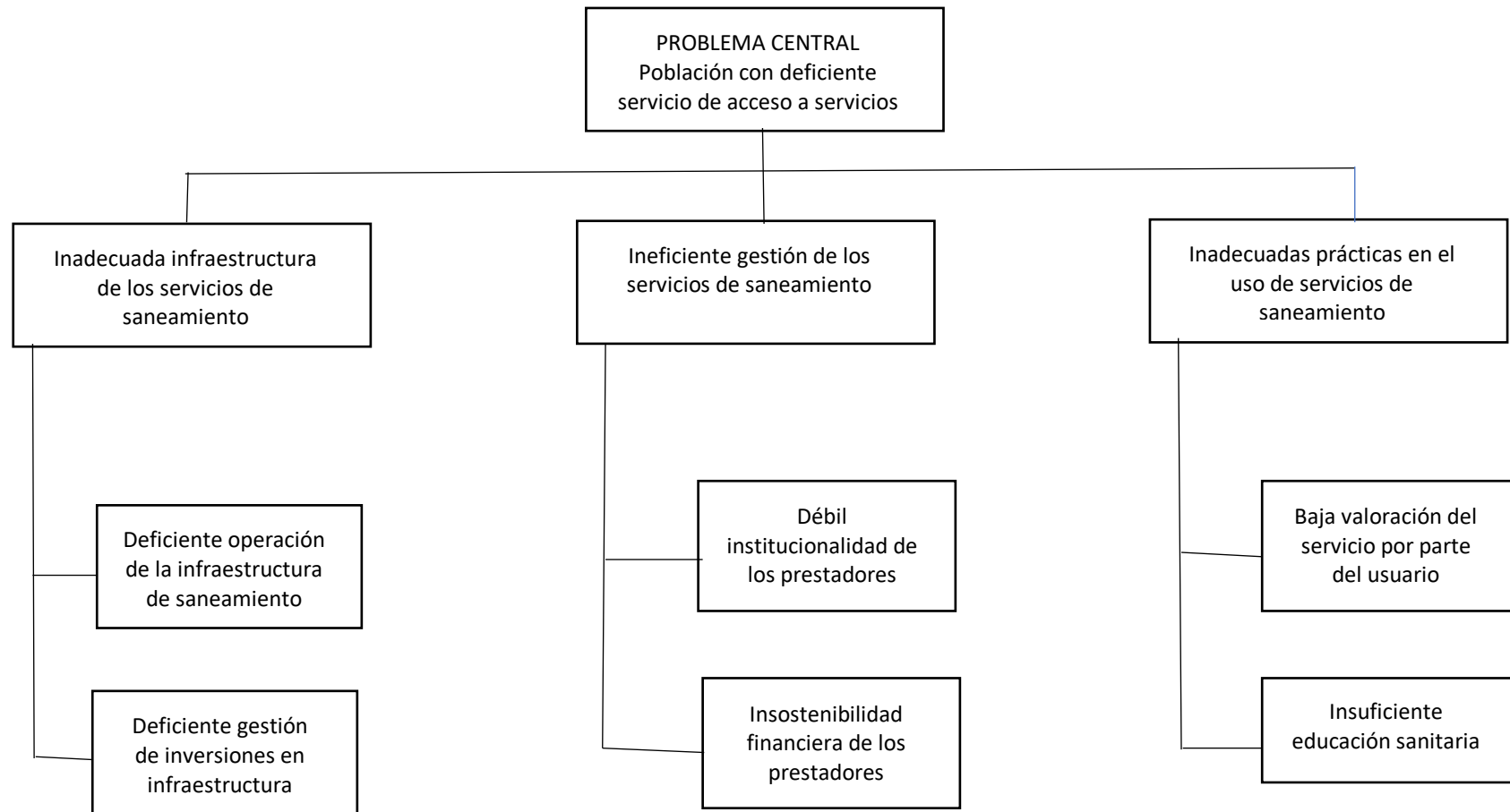
P1. Débil institucionalidad de un distrito de Chiclayo.

P2. Insostenibilidad financiera de un distrito de Chiclayo.

P3. Insuficientes capacidades técnicas de un distrito de Chiclayo.

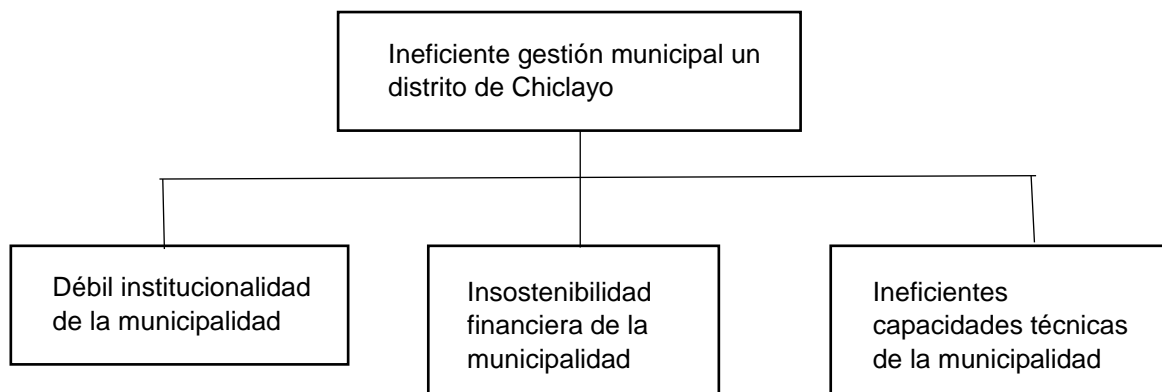
Este trabajo se centra en el problema general de la "ineficiente gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo", ya que no cuenta con condiciones de eficiencia en una unidad encargada de la gestión del agua y del saneamiento que garantice el servicio, por lo que es necesario diseñar, crear y hacer funcionar un modelo de gestión municipal. En este contexto, los decretos legislativos 1280 y 019-2017-VIVIENDA, así como la resolución de Consejo Directivo 037-2019-SUNASS-CD, proporcionan las herramientas necesarias para lograr el objetivo de este trabajo de investigación, que es plantear el siguiente problema:

Figura 1.
Árbol de causas y efectos



Nota, adaptado del Programa Nacional de Saneamiento Urbano

Figura 2.
Árbol de causas



Nota, adaptado del Programa Nacional de Saneamiento Urbano

Ineficiente gestión de los servicios de saneamiento

Un rendimiento inadecuado de los prestadores de servicios se manifiesta en un alto nivel de agua no facturada, una baja presión del agua, un alto índice de cloro residual y poca continuidad, lo que afecta la calidad y sostenibilidad del servicio. Con el Programa Presupuestal, se busca solucionar el problema de falta de sostenibilidad de los servicios de AySde la población urbana. Una gestión eficiente implica mantener una configuración institucional que permita cumplir con los objetivos de la prestadora de servicios a corto, mediano y largo plazo, incluyendo la provisión de servicios de saneamiento de calidad a los usuarios y la búsqueda de mayor eficiencia en la gestión, lo que se traduce en mejores indicadores financieros.

A.- Insuficiente capacidad técnica

La falta de conocimiento del personal técnico y operativo de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento es un obstáculo para la gestión eficiente de los servicios, la elaboración de proyectos integrales y la operatividad y supervisión del sector, lo que tiene consecuencias en la calidad del servicio final.

Las EPS tienen una escala remunerativa no competitiva, incluso en comparación con otras empresas públicas, y los sueldos promedio de los gerentes oscilan entre S/. 1500 y S/. 6500. Además, no existen criterios específicos ni cuadros de personal establecidos.

B.- Insostenibilidad financiera de los prestadores

La sostenibilidad financiera es importante para una buena capacidad de gestión, ya que las condiciones financieras estables permiten proporcionar servicios de agua potable y saneamiento de alta calidad y a costos eficientes, con una proyección a largo plazo y atendiendo a las demandas de expansión. Según el Plan Nacional de Saneamiento, en algunas empresas prestadoras públicas los ingresos no cubren los gastos operativos. Además, a medida que aumenta el número de usuarios, el indicador de relación de trabajo disminuye, lo que sugiere la existencia de posibles economías de escala.

C.- Débil institucionalidad de los prestadores

La débil institucionalidad de las prestadoras de servicios de saneamiento se refleja en una baja autonomía en la gestión, lo que impide tomar decisiones basadas en criterios técnicos y en cambio se basan en cuestiones coyunturales e intereses políticos. La falta de visión estratégica conduce a una gestión ineficiente de los servicios de saneamiento.

D.- Ineficiente gestión municipal

La municipalidad en un distrito de Chiclayo solo dispone de herramientas limitadas para la gestión administrativa del servicio de saneamiento, como el padrón de asociados, la determinación de la cuota por el servicio y una tarifa de servicios colaterales. No cuenta con muchas otras herramientas de gestión, como un catastro comercial y técnico, un centro de costos para la contabilidad del servicio, un presupuesto operativo anual, un reglamento de prestación, un ROF, un MOF, un

CAP, un PAC, un plan de trabajo, un plan operativo anual, un manual de operación y mantenimiento, un manual de procesos y procedimientos, un centro de costos, una matriz de indicadores de gestión, una estructura de costos para calcular tarifas, una tarifa de servicios colaterales, un programa de control y reducción de pérdidas, un programa de control y reducción de morosidad, un software financiero, libros contables, un registro de ventas para la prestación, un subproceso de tesorería y un plan maestro optimizado.

No hay un proceso formal para manejar las quejas de los usuarios y no se mantiene un registro de estas. Las quejas suelen recibirse de manera verbal en el ATM y suelen ser principalmente sobre la interrupción y la baja presión del servicio de agua, especialmente en los meses de sequía.

No hay un reglamento que establezca sanciones para quienes no pagan su cuota o lo hacen tarde. Sin embargo, la municipalidad ha acordado con los usuarios que se cortará el servicio en caso de mora por tres meses. En agosto de 2019, la municipalidad implementó el corte del servicio de agua para aquellos usuarios con más de tres meses de deuda, lo que permitió recuperar deudas atrasadas durante varios años. Sin embargo, no se ha continuado con esta política de cortes, lo que ha llevado al aumento del porcentaje de morosidad en el pago del servicio de agua hasta un 63%.

La falta de conocimiento en el personal técnico y operativo de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento es un obstáculo para la eficiente gestión de los servicios, la elaboración de proyectos integrales y la operatividad y supervisión del sector, lo que afecta la calidad del servicio final. Además, según el Ministerio de Vivienda (2017), las empresas prestadoras tienen una escala remunerativa no competitiva, incluso en comparación con otras empresas públicas, y no existen criterios específicos ni cuadros de personal establecidos. Por otro lado, la municipalidad de San Salvador no cuenta con un órgano encargado de la gestión de AySque garantice el servicio, faltando varias herramientas de gestión como catastros, centros de costos, planes de trabajo, manuales de operación y mantenimiento, software financiero y libros contables. Además, no existe un procedimiento formal para atender los reclamos de los usuarios y el porcentaje de morosidad en el pago por el servicio de agua llega hasta un 63%.

Análisis organizacional

La municipalidad distrital de Chiclayo tiene políticas basadas en declaraciones aprobadas por el gobierno nacional, y ha establecido su propia política de distrito para promover el desarrollo sostenible de la población.

Tabla 7

Propuesta de políticas distritales

Nº	Propuesta de política distrital	Prioridad
01	La salud y el bienestar son prioridades para promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña, con el objetivo de reducir las principales causas de muerte y enfermedad.	1
02	En la municipalidad distrital de Chiclayo, la educación de calidad es considerada una prioridad para promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Para lograr esto, es necesario mejorar la educación en el distrito para que sea inclusiva y contribuya al desarrollo humano, social y económico.	2
03	Garantizar el acceso a agua limpia y servicios de saneamiento adecuados es vital para mejorar la calidad de vida de los habitantes de un distrito de Chiclayo. Se busca asegurar que todos tengan acceso a agua potable segura y asequible para 2030, así como también a servicios de saneamiento integrales.	3
04	La municipalidad distrital de Chiclayo tiene como prioridades mejorar la salud y el bienestar de la población, mejorar la calidad educativa, garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento integral y mejorar la conectividad y las vías de comunicación del distrito para promover un desarrollo sostenido y reducir la migración debido a condiciones de vida y servicios públicos de baja calidad.	4
05	El problema global de la pobreza monetaria se manifiesta en la falta de acceso a alimentos adecuados y nutrición adecuada. Por esta razón, es importante priorizar el desarrollo de proyectos que promuevan la autosuficiencia alimentaria y el conocimiento preciso sobre los valores nutricionales.	5
06	La pobreza monetaria es un grave problema a nivel mundial, ya que se acompaña de la falta de acceso a alimentos y a una adecuada nutrición. Por ello, es importante promover actividades de autosuficiencia alimentaria y conocimiento sobre los valores nutricionales de los alimentos. Además, es necesario tomar medidas para reducir los efectos de fenómenos naturales como los deslizamientos de tierra y los incendios forestales, que afectan a las cosechas y la producción de alimentos.	6

Nota: Elaboración propia

La política municipal de San Salvador establece como prioridades reducir la anemia y la desnutrición crónica infantil, expandir el sistema de saneamiento básico en zonas rurales y urbanas, promover la salud preventiva de la población, modernizar y optimizar la institución municipal, impulsar el turismo como estrategia para dinamizar la economía local, mejorar la prestación de servicios básicos, planificar, monitorear y evaluar el desarrollo territorial, promover la integración familiar y la identidad de la población, mejorar la gestión ambiental y fomentar la cultura preventiva ante desastres y la adaptación al cambio climático.

La organización

Una municipalidad distrital de Chiclayo está estructurada de manera gerencial en su administración, siguiendo los principios de planificación, dirección, ejecución, supervisión y control, con el objetivo de producir bienes y servicios. Esto se hace en el marco de la Constitución Política del Perú, la Ley Marco de la Modernización del Estado y la Ley Orgánica de Municipalidades.

La estructura organizativa de una municipalidad distrital de Chiclayo debe estar enfocada en los objetivos institucionales establecidos en los planes institucionales y relacionados con el presupuesto institucional de la municipalidad. Esto permitirá trabajar en una gestión por procesos que genere cambios en el ambiente social, económico, político y cultural.

La autoridad edil, funcionarios y trabajadores de una municipalidad distrital de Chiclayo tienen la responsabilidad constante de promover y proponer iniciativas para fortalecer y desarrollar la organización municipal, con el fin de que la gestión sea eficiente y efectiva en la ejecución de actividades y proyectos que beneficien a la población con servicios públicos municipales de mayor calidad. Esto se hace para cumplir con los objetivos institucionales.

Una municipalidad distrital de Chiclayo utiliza los siguientes instrumentos de gestión: el Plan de Desarrollo Local Concertado de la municipalidad de San Salvador, que actualmente se encuentra en proceso de formulación y ha sido enviado a CEPLAN para su revisión y aprobación. Sin embargo, para fines de este trabajo de investigación, se tomará como referencia el proyecto del Plan de

Desarrollo Local concertado en su estado actual, aunque aún no ha sido aprobado por CEPLAN debido a la falta de una directiva que apruebe la guía metodológica para su formulación y aprobación.

Propuesta de intervención

Intervención 1: Plan de capacitación y asistencia técnica a prestadores

La falta de conocimientos del personal técnico y operativo de los prestadores de servicios puede dificultar la gestión eficiente del servicio de saneamiento, la elaboración de proyectos integrales y la operatividad y supervisión del sector, lo que a su vez afecta la calidad del servicio final.

Con estas intervenciones, se busca fortalecer las habilidades de los integrantes de los prestadores para que puedan mejorar continuamente en su trabajo de manera técnica. Para ello, se propone realizar y implementar talleres de capacitación en la operación, administración y mantenimiento de la infraestructura y en la mejora de la gestión, según las necesidades identificadas.

La actividad consiste en proporcionar a los prestadores de servicios de saneamiento en áreas urbanas, tanto empresas como unidades de gestión municipal en ciudades pequeñas, capacitación y asistencia para fortalecer su gestión institucional, comercial y operativa en la prestación de servicios de saneamiento.

Intervención 2: Implementación de TIC

La alternativa propuesta busca desarrollar e implementar sistemas de información en la entidad regional y local, así como en los prestadores, y recursos de información para contribuir a la adecuada operación e integración de las funciones de la entidad, siguiendo las estrategias, objetivos y políticas de la entidad. Muchas de las iniciativas actuales están diseñadas para mejorar la disponibilidad, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad del agua a través del uso de diversas herramientas de TIC, las cuales son uno de los métodos más efectivos para aprovechar mejor los escasos recursos de tierras y aguas.

Intervención 3: Campaña de sensibilización al usuario

Los usuarios necesitan conocer adecuadamente tanto sus deberes como sus derechos como beneficiarios del servicio de saneamiento, y recibir un servicio de calidad y en la cantidad adecuada. Además, deben saber cómo usar de manera adecuada y eficiente el servicio que se les brinda. Por lo tanto, es importante y necesario llevar a cabo una labor de sensibilización adecuada para fomentar una cultura del agua.

Intervención 4: Asistencia técnica al gobierno municipal

La Asistencia técnica busca fortalecer a los funcionarios de los gobiernos regionales y locales para aumentar su capacidad para gestionar el ciclo del proyecto de inversión en saneamiento. Se busca generar aprendizaje teórico y práctico, junto con asistencia técnica, para formular perfiles de inversión adecuados a las necesidades de infraestructura de saneamiento de cada municipalidad y para desarrollar una cartera de proyectos de manera multianual. Además, implica acompañar y brindar asistencia técnica y financiera a las unidades ejecutoras de proyectos de infraestructura de AySpara garantizar la calidad técnica de los proyectos.

Intervención 5: Supervisión y fiscalización a prestadores

La política sectorial ha establecido como prioridad asegurar el acceso universal a agua potable y saneamiento de calidad, cantidad y oportunidad a nivel nacional, es decir, brindar estos servicios de manera adecuada a las poblaciones urbanas y rurales. Por lo tanto, los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento tienen la obligación de proveer estos servicios de manera adecuada en términos de calidad, cobertura e inversión. Por lo tanto, es necesario evaluar y verificar el cumplimiento de estas obligaciones mediante acciones de supervisión y tomar medidas de fiscalización en caso de incumplimiento.



Tabla 8

Propuesta de intervenciones a productos

Medios	Intervención	Productos
Fortalecimiento de capacidades	Plan de capacitación y asistencia técnica a prestadores Implementación de TIC	Prestadores reciben asistencia técnica y financiera
Asegurar sostenibilidad financiera de prestadores	Supervisión y fiscalización a prestadores Campaña de sensibilización al usuario Asistencia técnica al gobierno municipal	Prestadores son fiscalizados y supervisados

Nota: Elaboración propia



Validación

**MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE
LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO**

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

**FICHA DE EVALUACIÓN DE LA
PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

Yo, JULIO CESAR HUERTA CIURLIZZA, identificado con DNI N° 16636823, con Grado Académico de MAESTRO en la Universidad CESAR VALLEJOS S.A.C con código de inscripción en SUNEDU N° 0145779.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de guía de procedimiento administrativo sancionador, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: “MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		



2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en los gobiernos locales, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales funciones y normas que son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....
.....

Chiclayo, 27 de diciembre del 2022.

JULIO CESAR HUERTA CIURLIZZA

Código de registro de Sunedu: 0145779

Centro de labores: Municipalidad Distrital de Reque

Cargo: Alcalde Municipal

DNI 16636823
CÓDIGO VIRTUAL 0001044520
(Maestra, JULIO CESAR HUERTA CIURLIZZA)

Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HUERTA CIURLIZZA
Nombres	JULIO CESAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16636823

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
Rector Usmp	RAUL EDUARDO BAO GARCIA
Secretario Gral	RODOLFO GAVILANO OLIVER
Director	HUGO FAUSTO NEIRA SAMANEZ

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	19/03/21
Resolución/Acta	283-2021-CU-R-USMP
Diploma	0145779
Fecha Matrícula	01/02/2014
Fecha Egreso	31/10/2015

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001044520

LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)
 Unidad de Registro de Grados y Títulos
 Superintendencia Nacional de Educación
 Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
 Superintendencia Nacional de Educación
 Superior Universitaria
 Motivo: Servidor de
 Agente automatizado.
 Fecha: 02/01/2023 20:47:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Validación

MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Yo, MIRTHA MILAGROS PONCE ALVARADO, identificada con DNI N° 45036800, con Grado Académico de MAESTRO en la Universidad CESAR VALLEJOS S.A.C con código de inscripción en SUNEDU N° 052-106569.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de guía de procedimiento administrativo sancionador, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: **“MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO”**.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		



2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en los gobiernos locales, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales funciones y normas que son aplicables a la institución municipal en estudio.

BSERVACIONES:.....

Chiclayo, 27 de diciembre del 2022.

MIRTHA MILAGROS PONCE ALVARADO

Código de registro de Sunedu: 052-106569

Centro de labores: Municipalidad Distrital de Reque

Cargo: Especialista en tributación

 DNI 45036800
 CÓDIGO VIRTUAL 0001044504
 (Maestra, MIRTHA MILAGROS PONCE ALVARADO)

Experto



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa(e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	PONCE ALVARADO
Nombres	MIRTHA MILAGROS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45036800

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	22/03/21
Resolución/Acta	0087-2021-UCV
Diploma	052-106569
Fecha Matrícula	02/04/2018
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Enero de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001044504

**LILIANN KATHERIN ORELLANA
CAJAHUANCA
JEFA (E)**

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/01/2023 20:32:48-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Validación

MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE GUÍA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Yo, ZAIRA YOSELYNE SAMAME ALTAMIRANO, identificada con DNI N° 46673231, con Grado Académico de MAESTRO en la Universidad CESAR VALLEJOS S.A.C con código de inscripción en SUNEDU N° UCV32576.

Hago constar que he leído y revisado la Propuesta de guía de procedimiento administrativo sancionador, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en Gestión Pública - MGP de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Fase de instructora y fase sancionadora.

La propuesta corresponde a la tesis: “MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO”.

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		



2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE SANEAMIENTO.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Esta propuesta es aplicable en los gobiernos locales, las mismas que están elaboradas conforme a las actuales funciones y normas que son aplicables a la institución municipal en estudio.

OBSERVACIONES:.....

Chiclayo, 27 de diciembre del 2022.

ZAIRA YOSELYNE SAMAME ALTAMIRANO

Código de registro de Sunedu: UCV32576

Centro de labores: Municipalidad Distrital de Reque

Cargo: Especialista en Unidad Formuladora

 DNI 46673231
 CÓDIGO VIRTUAL 0000851763
 (Maestra, ZAIRA YOSELYNE SAMAME ALTAMIRANO)

Experto



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SAMAME ALTAMIRANO
Nombres	ZAIRA YOSELYNE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	46673231

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	28/06/16
Resolución/Acta	0254-2016-UCV
Diploma	UCV32576
Fecha Matrícula	01/03/2014
Fecha Egreso	30/04/2015

Fecha de emisión de la constancia:
07 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000851763

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS









MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: *MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL Y DESEMPEÑO DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORA DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN UN DISTRITO DE CHICLAYO*

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cómo un modelo de gestión municipal mejora el desempeño de las juntas administradoras de saneamiento en un distrito de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Proponer un modelo de gestión municipal para mejorar el desempeño de las juntas administradoras de saneamiento en un distrito de Chiclayo.</p>	<p>Hipótesis</p> <p>La presente investigación es descriptiva - propositiva por lo que no presenta hipótesis que probar o testear, ni relación causa efecto que determinar.</p>	<p>V.I.:</p> <p>Gestión municipal</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>La investigación se llevará a cabo en un distrito de Chiclayo.</p> <p>Población</p> <p>Se encuentra constituida 70 colaboradores en un distrito de Chiclayo.</p> <p>Muestra</p> <p>20 servidores públicos y 10 funcionarios públicos.</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>El enfoque del estudio es cuantitativo, de tipo descriptivo-propositivo.</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño es no experimental.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Estadístico</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de la gestión municipal en un distrito de Chiclayo?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de desempeño de las Juntas Administradoras de Saneamiento en un distrito de Chiclayo?</p> <p>c. ¿Cuál es el diseño de un modelo de gestión municipal que mejore el desempeño de las juntas administradoras de saneamiento en un distrito de Chiclayo?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a. Identificar el nivel de la gestión municipal en un distrito de Chiclayo.</p> <p>b. Identificar el nivel de desempeño de las Juntas Administradoras de Saneamiento en un distrito de Chiclayo.</p> <p>c. Diseñar un modelo de gestión municipal para mejorar el desempeño de las juntas administradoras de saneamiento en un distrito de Chiclayo.</p>		<p>V.D.:</p> <p><i>Desempeño de las juntas Administradora del servicio de saneamiento</i></p>			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NILTHON IVAN PISFIL BENITES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modelo de gestión municipal en el desempeño de las Juntas administradoras de saneamiento de un distrito de Chiclayo", cuyo autor es CHUMIOQUE DELGADO MILTON ROLANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NILTHON IVAN PISFIL BENITES DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 20- 01-2023 15:57:30

Código documento Trilce: TRI - 0503654