



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y su influencia en los servicios de  
saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Paredes Alvarez, Patricia Fiorela ([orcid.org/0000-0002-2650-3103](https://orcid.org/0000-0002-2650-3103))

**ASESORES:**

Dra. Bejarano Alvarez, Patricia Monica ([orcid.org/0000-0003-3059-6258](https://orcid.org/0000-0003-3059-6258))

Dr. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente ([orcid.org/0000-0001-6882-6982](https://orcid.org/0000-0001-6882-6982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024.", cuyo autor es PAREDES ALVAREZ PATRICIA FIORELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA <b>DNI:</b> 09749953 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3059-6258	Firmado electrónicamente por: PBEJARANO16 el 03-08-2024 15:59:03

Código documento Trilce: TRI - 0824360





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PAREDES ALVAREZ PATRICIA FIORELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PATRICIA FIORELA PAREDES ALVAREZ <b>DNI:</b> 47153415 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2650-3103	Firmado electrónicamente por: PFIORELA el 20-07- 2024 22:14:01

Código documento Trilce: TRI - 0824361

## **Dedicatoria**

A Dios, por su infinito amor, por guiarme, por brindarme la fuerza y fortaleza para superar los obstáculos.

A mis padres, por la confianza que depositaron en mí, y que en todo momento me incentivaron a seguir adelante. Por su amor, por su apoyo incondicional, por su paciencia y su valiosa enseñanza en el camino de la vida.

A mis hermanos y sobrinos, por todo el apoyo incondicional que me brindan siempre para seguir fortaleciéndome profesionalmente.

## **Agradecimiento**

A mi familia por su apoyo durante todo este tiempo, por los consejos, valores y principios inculcados.

Agradezco a mis asesores que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, contribuyeron a mi formación académica.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de Originalidad del Asesor	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Resultados acumulados de la variable gestión administrativa y dimensiones	18
<b>Tabla 2.</b> Resultados acumulados de la variable la variable servicio de saneamiento y sus dimensiones	20
<b>Tabla 3.</b> Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnova	21
<b>Tabla 4.</b> Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo general	22
<b>Tabla 5.</b> Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico uno	23
<b>Tabla 6.</b> Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico dos	24
<b>Tabla 7.</b> Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico tres	25
<b>Tabla 8.</b> Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico cuatro	26

## Resumen

La presente investigación, aporta principalmente al ODS 6 el cual se enmarca hacia el logro del acceso universal y equitativo al agua potable y a servicios de saneamiento e higiene adecuados. El objetivo general fue determinar la influencia entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia Bolívar, 2024. El tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo con diseño correlacional y transversal; de nivel explicativo – causal. El instrumento fue cuestionarios en escala de Likert. La población y muestra fueron 60 representantes de las JASS. Los resultados; el 75% informó nivel regular en la gestión administrativa y el 52% un servicio regular de saneamiento. Se encontró una influencia positiva, fuerte y significativa entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento (Coeficiente de Nagelkerke = ,775, sig=0,000). Se concluye que la variabilidad en los servicios de saneamiento depende de la gestión administrativa, lo que significa que la cohesión de todas las fases de gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) consigue una mejora en los servicios de saneamiento, y en consecuencia la disminución de las brechas sociales.

**Palabras clave:** Gestión, administración de la ciencia, agua potable, saneamiento, comunidad rural.

## Abstract

This research mainly contributes to SDG 6, which is framed towards the achievement of universal and equitable access to safe drinking water and sanitation. universal and equitable access to safe drinking water and adequate sanitation and hygiene services. adequate sanitation and hygiene. The general objective was to determine the influence between management and sanitation services in a municipality in the Bolivar province, 2024. Bolivar province, 2024. The type of research was basic with a quantitative approach with a correlational and cross-sectional design. with correlational and cross-sectional design; at the explanatory-causal level. The instrument was a Likert scale questionnaire. The population and sample were 60 representatives of the JASS. The results: 75% reported a fair level of management and 52% reported a regular level of sanitation service sanitation. A positive, strong and significant influence was found between administrative management and sanitation services (Coefficient of between administrative management and sanitation services (Nagelkerke Coefficient = .775, Nagelkerke Coefficient Nagelkerke coefficient = ,775, sig=0.000). It is concluded that variability in sanitation services depends on administrative management. It is concluded that the variability in sanitation services depends on administrative management, which means that the cohesion of all phases of administrative cohesion of all phases of administrative management (planning, organization, direction and control) leads to an improvement in sanitation services, and consequently to a and, consequently, the reduction of social gaps.

**Keywords:** Management, science administration, drinking water, sanitation, rural community.

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones siempre tienen que estar buscando la mejora continua, y esto también atañe a las empresas públicas, porque es necesario que los funcionarios y empleados públicos logren distribuir de forma suficiente las tareas y racionalizar los recursos económicos, humano y financieros para lograr buenos resultados en favor de la comunidad (Barzola et al.,2023). Tiene relación con el servicio de saneamiento porque una buena gestión administrativa garantiza a los pobladores, en especial de las zonas rurales, en puntos fundamentales: acceso a agua potable continua y limpia, con un pago justo, trabajo eficiente en el mantenimiento de letrinas, trabajo de mantenimiento de tuberías, calidad de atención y protección medioambiental (Rodríguez & Castro, 2023; Omaza et al.,2020).

Con sustento en el párrafo anterior, son las municipalidades, las cuales deben tener una buena gestión administrativa porque deben gestionar y fiscalizar de manera eficiente y sostenible que los recursos hídricos estén llegando de forma equitativa a la comunidad (ONU, 2015). Sin embargo, a nivel mundial, aun el 46% carece de abastecimiento de agua potable limpia (Aderajew et al., 2023). Y en países subdesarrollados americanos el 85% tiene agua bebible dentro de red sanitaria en su domicilio y el 78% tiene acceso a red de desagüe, y aunque las cifras indican un porcentaje alto, cabe mencionar que este no se ha movido en los últimos diez años, marcando así un deterioro en el abastecimiento, todo que la población ha venido en aumento (Martellet et al.,2024).

Se analizó el caso de Brasil; país en el cual el 58% de la metrópoli agraria tiene agua potable y el 13.1% tiene alcantarillado: esta desigualdad se debe a las ineficiencias del cumplimiento de la gestión administrativa municipal que se maneja de manera poco sistematizada, y está marcado por temas de corrupción y clientelismo político Martellet et al.,2024). (En Colombia, también el abastecimiento de agua es insuficiente porque aún en las zonas urbanas el 55% de población no cuenta con acceso a agua potable, esto refleja un problema de gestión a nivel supramunicipal (Bolaños & Buitrago, 2022). Finalmente, como consecuencia de la precariedad en cuanto al saneamiento de agua potable, se genera propagación de

enfermedades estomacales e infecciosas e incluso mortalidad infantil (Silva et al., 2022).

En el Perú, a pesar de proponerse el sistema de optimización de la gestión pública orientada a recuperar la confianza de la sociedad y minimizar los procesos burocráticos, para promover e impulsar la participación ciudadana en cuanto proyecto de inversión municipal, incluyendo la mejora del saneamiento potable, la gestión es ineficiente (Blas et al., 2022). La carencia de coordinación entre las distintas instancias gubernamentales, así como la presencia de corrupción y burocracia, han sido factores que han dificultado el avance en este ámbito (Alvarado & Marrache, 2020). Esto se verificó porque en departamentos como Tumbes, Ucayali y Huánuco el 73% tiene acceso a agua potable, el 58% a saneamiento, menos del 70% tiene servicio de calidad, y el 72% de la población rural no cuenta con un suministro las 24 horas del día (Infobae, 2024; INEI, 2020).

En la provincia de Bolívar, el 91% de la población urbana presenta déficit de saneamiento y en el área rural 99% (INEI, 2024). Se ha podido observar que esta realidad se debe a que por la ubicación geográfica es difícil ejecutar proyectos de saneamiento, adicionalmente al estar la población dispersa se necesitan de mayores recursos económicos y tecnológicos para poder gestionar el saneamiento. Esto resulta agravante si se toma en cuenta que la actual gestión administrativa presenta incapacidad para ejecutar el presupuesto es destinado para la implementación o ampliación de servicios básicos de agua y saneamiento, debido a que los funcionarios y colaboradores municipales locales aún no están capacitados en sistema de gestión administrativa municipal

En referencia a los ODS (ONU, 2015) este trabajo apoya al conocimiento en primer lugar del ODS 6, porque este se refiere a que la población mundial debe tener acceso equitativo al agua potable, limpia, y continua, además que se debe garantizar que el agua sea libre de contaminación para el consumo humano, animal y para el regadío. ODS 3: porque la salud y el bienestar se ve influenciado por el ambiente en el que viven, por lo tanto, es necesario planificar y mejorar el acceso a saneamiento básico, porque el no tenerlos ocasiona serios problemas como la anemia, infecciones estomacales, es así es necesario tener indicadores concretos para poder tener una mejor calidad de vida y salud.

Es concerniente, también con el ODS 10, porque esta orientado a promover la igualdad económica y política de todas las personas, del mismo país, evitando la discriminación por temas económicos y sociales. Se relacionó al ODS 11, conducente a que las metrópolis y colectividades sean sostenibles, con sustento en la planificación urbanística, la rebaja del desperdicio de agua y buena gestión de residuos sólidos. Finalmente, se conduce sobre el ODS primordial, que es el ODS 1: porque una gestión administrativa eficiente en el manejo de los recursos del Estado, impacta en el descenso de la indigencia, no solo monetaria, sino también para cubrir necesidades básicas insatisfechas.

Es importante mencionar, que, faltando seis años, para el año 2030, en Latinoamérica aún se está muy lejos de conseguir ni el 60% de lo propuesto, sobre todo después del Coronavirus. Aun 2,200 millones de personas no tienen acceso a este servicio. Después de la pandemia, se estima que 71 millones de personas aproximadamente han vuelto a caer en la pobreza en el año 2020, lo que sugiere un retroceso de 20 años. Otro indicador importante que señala que se está lejos de cumplir los ODS es que, para Latinoamérica, 3 de cada 10 personas carecen de acceso a agua limpia y no contaminada (ONU,2020).

En el Perú, a pesar de existir leyes contra la corrupción de funcionarios, aun en los municipios existe el manejo según la política del gobierno de turno, generado debilidades en cuanto al manejo de instituciones y de competitividad. Esto genera también insatisfacción en la población, ya que se sienten desplazados en relación a la calidad de servicios de saneamiento que obtienen, por lo que la corrupción de funcionarios conlleva que el Perú esté bastante rezagado en sus indicadores de cumplimiento de la ODS; siendo necesario emprender reformas constitucionales e institucionales importantes.

Es importante, la mención de la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972, Art. 80) porque refiere que las municipalidades son responsables de la gestión de saneamiento, sanidad de agua potable, y campañas de control de salud humana y animal. Pregunta genérica ¿Cuál es la influencia entre gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024? De donde derivan los siguientes problemas específicos; ¿Cuál es la influencia de la planificación y los servicios de saneamiento en un municipio de la

provincia de Bolívar,2024? ¿Cuál es la influencia organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024?; ¿Cuál es la influencia de la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024?; ¿Cuál es la influencia del control influye y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024?

Tuvo justificación teórica porque buscó corroborar la teoría clásica de la administración de Taylor, en cuanto a la administración pública, conjuntamente se estudiaron las teorías de la burocracia, estructuralista y de las Relaciones Humanas. Con respecto al saneamiento, se sustentó en teorías de gestión, teniendo en cuenta la calidad, cantidad y eficiencia de abastecimiento del recurso. Se pudo conseguir un nuevo conocimiento, al concretarse que la teoría administrativa al ser medida por fases, se conoció teóricamente que el cumplimiento de cada una de ellas tuvo un impacto en el servicio de saneamiento.

Tuvo una justificación práctica porque los resultados pueden ser utilizados por la municipalidad para poder generar propuestas de mejora con el fin de optimizar los servicios de agua y saneamiento. Estas propuestas de mejora, deben pasar primero por hacer un diagnóstico general del municipio con el objetivo de conocer al detalle el porqué de estos resultados, además de tomar en cuenta la construcción de indicadores, capacitaciones, etc.

Se justificó metodológicamente porque con el uso de instrumentos previamente validados, se halló un nuevo conocimiento al medir no solo la relación o influencia sino también la dependencia entre las variables y las dimensiones, por lo que se generó un conocimiento nuevo para ser usados en futuras investigaciones. Tuvo justificación social, porque de mejorar la gestión administrativa sobrelleva un mejor bienestar familiar en Bolívar, además de lograr el desarrollo profesional de los colaboradores municipales locales.

Como propósito principal: Comprobar la influencia entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024. Cómo objetivos específicos; Identificar la influencia entre la planificación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; Establecer la influencia entre la organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; Identificar la

influencia entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; Determinar la influencia entre el control y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024

Se citó como primer antecedente internacional a: Nithenya & Kiruthu (2023) quienes buscaron como la dirección de las empresas prestadoras de agua potable influyen en la calidad de saneamiento, en ciudades con elevados niveles de pobreza. Los resultados, después de aplicar el cuestionario a 102 empleados, señalaron que la dirección incidió en 62% en la calidad de saneamiento; la gestión administrativa es regular es 72%, y el nivel de saneamiento y abastecimiento es malo en 75%;  $R^2= 0,575$  ( $P=0,000$ ), confirmó la influencia. Es así que la dirección es regular debido a la falta de recursos para poder entender un nuevo sistema de dirección, basado en la motivación, el liderazgo y los logros y no en la estructura organizativa burocrática, en consecuencia, se otorga un servicio de saneamiento básico malo.

Semejantemente, en Brasil, De Souza et. al (2022) indagaron con hallar el nivel de la gestión en un municipio específico y el servicio de saneamiento, y la correlación entre ambos; encontró que el 78% de familias de zona urbana tiene acceso a servicios de saneamiento, para la gestión municipal esta fue regular en 76%;  $R^2 = 0,670$  ( $P=0,000$ ) reconoció la influencia positiva fuerte y significativa; se pudo decir que con la finalidad de dar un servicio que sea accesible para todos los habitantes, en específicamente para los más vulnerables, se debe mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas.

Se hizo referencia a Castaño et ál (2021) quienes propusieron encontrar los factores administrativos que inciden en la implementación de saneamiento de agua en una ciudad colombiana, la muestra fue 400 usuarios. Resultados; el 71% percibieron una prestación regular, marcada porque la insatisfacción no solo en cuanto a la calidad de servicio, influenciado por la ausencia de especialistas en el trabajo sino también en relación a lo pagado mensualmente. El Chi cuadrado =  $535,556 > 369,906$ ; confirmó la dependencia con la organización. Se puede señalar que el servicio de saneamiento es regular, debido a que los trabajadores no son especialistas en el área, y la falta de motivación en el trabajo los lleva ser indolentes y flojos para resolver problemas de gestión de alcantarillado y servicio de agua,

asimismo, se manifestó la disconformidad en cuanto al monto de pago de los recibos.

Igualmente, Bayu et. al (2020) en Brasil, persiguieron el hallar como planificación de los proveedores públicos de agua influyen en los servicios de saneamiento. Los resultados entre planeación y políticas con el servicio de saneamiento  $R^2 = 0,755$  ( $P=0,000$ ). Concluyeron que el servicio de saneamiento de agua está fuertemente influenciado por la planeación. Empero, hay una fuerte influencia política y económica, lo que lleva a que solo se hagan planes a corto plazo y vinculados al gobierno de turno, haciendo de lado la realización de planes estratégicos tomando en cuenta opiniones de expertos para hacerlos. Es así que esta influencia alta, es perjudicial porque la planificación no estaría en manos de expertos.

Finalmente, Cavalcanti et al (2020) propusieron encontrar como la eficiencia en el control de las empresas prestadoras de agua vinculadas a los municipios brasileños, incide en la gestión del saneamiento básico y de alcantarillado de agua. Aplicó un cuestionario a una muestra de 1,628 usuarios. Se halló que el control es deficiente en un 60%, y la también en 59%;  $R^2= 0,602$ . Sacaron en conclusión que la cobertura deficiente es producto de una falta de control, por lo que, si las empresas mejoraran el control administrativo, se puede incrementar el número de usuarios y mejorar las condiciones, por lo tanto, es necesario que con alta frecuencia se verifique que los trabajadores estén cumpliendo con los indicadores de calidad al realizar sus funciones, adicionalmente de controlar el gasto de los recursos.

Posteriormente al análisis de los antecedentes internacionales, es menester mencionar que el cumplimiento eficiente y eficaz de todas y cada una de las fases de la gestión administrativa es vital para un buen servicio de saneamiento, empero se ha podido observar que a pesar de esta importancia esta no es la realidad, dado que los funcionarios públicos no están capacitados, ni motivados para hacer una buena gestión, destacando también la carencia de autonomía, responsabilidad y liderazgo.

Como antecedentes nacionales, se empezó con Carrero (2024) quien buscó hallar la asociación entre gestión municipal y servicio de saneamiento básico en un centro poblado rural, la muestra fue 51 integrantes de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) a quienes se les aplicó un cuestionario. Resultados: Pearson de 0,619 ( $p < 0.000$ ). Por lo tanto, existe influencia entre las dos variables, aportando que es necesario que la gestión municipal sea transparente, con un buen manejo en cada una de sus etapas, para conseguir un buen impacto en el servicio de saneamiento, que beneficie a la población, es así que es necesario integrar a todos los involucrados en ello para mejorarla.

Seguido Chuquimbalqui (2023) presentó hallar la influencia de la organización y el saneamiento básico en la ciudad de Rioja; la muestra fue 180 pobladores. Como resultado: 53% alto en la gestión administrativa y 45% negativa en saneamiento,  $Rho = 0,2301$  ( $P = 0,08$ ), infirió que la gestión administrativa no influye en el saneamiento básico. Se reveló que la poca dependencia entre la organización y el servicio de saneamiento se debe a que, en el municipio carece de personal con especialización en el trabajo, lo que generó la falta de gestión, marcada por la incompetencia para solucionar problemas en una comunidad con indicadores altos de pobreza.

En equivalencia, Reyes (2022) buscó hallar la influencia de la gestión municipal, y la sostenibilidad del servicio de agua potable en un centro poblado rural en la ciudad de Ayacucho. La muestra es 76 usuarios de la JASS. Los principales resultados son  $Rho = 0,771$  ( $P = 0,000$ ), además la dimensión planificación es la que mayor peso tuvo en esta dependencia. Lo que puede concluir es que hay una influencia positiva directa y fuerte entre las variables y entre las dimensiones. Se reveló que es indispensable tener planes operativos, tácticos y estratégicos con el objetivo de que no solo llegue agua potable, sino también se mejore los servicios de alcantarillado y la infraestructura.

En el mismo análisis, Acho (2022) planteó encontrar la influencia de la gestión administrativa municipal y el servicio de agua y saneamiento en un centro poblado rural. La muestra fue 96 usuarios de la JASS, hallando como resultados nivel bueno en 85% ca la gestión y 80% nivel bueno al servicio de saneamiento,  $RHO = 0,808$  ( $P = 0,000$ ). La dimensión que más influyó es la dirección. Infiriendo la existencia de

una influencia positiva y fuerte entre la dimensión y la variable. Como contribución la percepción de buena gestión se debe a que los pobladores, debido a sus circunstancias de indigencia, sienten que los funcionarios municipales tienen una buena dirección, que les garantizó un sistema de saneamiento que les permite la eliminación de excretas y servicio de agua potable limpia incluso en tiempo de escasez.

Asimismo, Piscoya (2021) quien realizó su estudio para la ciudad de Tumbes, buscó hallar la influencia de la gestión administrativa y el servicio de saneamiento. Halló como resultado nivel regular en la primera variable, 51% y 42% regular en la segunda; el  $R^2 = 0,749$  ( $P=0,000$ ) reconoció la influencia directa y fuerte. Por lo tanto, es importante que la gestión municipal ponga énfasis en mantener el control sobre el equipo de trabajo de tal forma que garanticen el no despilfarro de recursos públicos, controlar los gastos y la disminución de la corrupción, para que el servicio de distribución de agua sea equitativo, y también el servicio de saneamiento este dirigido a los pobladores que más necesitan.

Además, Carazas (2019) buscó conocer el nivel de gestión administrativa de un municipio en la sierra, la muestra fue 39 colaboradores con conocimiento directo en temas de saneamiento de agua a quienes se les aplicó un cuestionario. Principales resultados; nivel regular con tendencia a negativa de gestión administrativa, las dimensiones de planeación y dirección son las que peor puntaje obtuvieron. Concluyó que la gestión administrativa es negativa, debido a la desidia de los trabajadores, la falta de capacitación; por lo tanto, para mejorar la gestión administrativa, la asignación de cargos debe ser siguiendo la meritocracia, dejando de lado el clientelismo político a personas poco capacitadas y con nada de compromiso social e institucional, lo que genera la ausencia de planes a largo plazo limitándose solo a planes tácticos.

Últimamente; Arce y Camacho, (2019) buscaron encontrar cómo influye la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en la jurisdicción de Virú. Se enmarcó en una metodología cuantitativa no experimental – correlacional. La muestra fue 384 pobladores. Como resultados; 64% nivel bueno en gestión y 51% nivel bueno en servicio de saneamiento. Chi cuadrado  $635,556 > 359,9064$ , confirmó la influencia positiva entre las variables. A manera de hallazgo se indicó

que la buena percepción en cuanto a la gestión de saneamiento se debe a que los pobladores reciben servicio equitativo de agua potable y eficiente servicio de mantenimiento de tuberías y letrinas. Esta percepción es porque en el distrito donde se realizó el estudio está calificado como pobre según el INEI; por lo que la población tiene también otras necesidades que suplir por lo que el abastecimiento de agua se destacó como una carencia satisfecha.

Al examinar los antecedentes nacionales, se confirmó que en el Perú la gestión administrativa pública es categorizada como regular a baja, todo que los trabajadores del Estado solo se limitan a realizar de manera rutinaria sus quehaceres, sin mostrar la empatía necesaria con las carencias de la comunidad, esto enmarcado dentro de una organización burocrática donde los tramites son engorrosos y lentos. Lo que conlleva también a que no se ejecuten obras de saneamiento a largo plazo y de mayor importancia para la población, quedándose solamente en aquellas que se pueden terminar en un periodo gubernamental, eso sucede porque se ejecutan con una mirada política.

Para la variable Gestión Administrativa, se mencionó: La Teoría Clásica de la Organización, Fayol (1971), quien plantó una estructura común para el buen funcionamiento de todas las empresas, independientemente de la condición, es decir, sigue un enfoque sistémico. Según esta teoría la administración se basa en una fase de etapas o interacciones, cada una es siguiente a la anterior; la idea de esta teoría es que al ser las etapas comunes a todas las organizaciones se conseguía la simplificación de procesos y se orienta directamente a la productividad y maximizar la utilidad de tiempo y recursos. Las cuatro fases o etapas consideradas en esta teoría son: Planificación, Organización, Dirección y Control (Koontz, 1999; Claude, 2017).

En segundo lugar, Weber (1920), explicó la Teoría de la Burocracia, y se enfocó a una organización con una estructura formal cuyas relaciones se establecen según reglas, normas y aspectos legales estrictos y absolutos. Este tipo de organización hace que las obligaciones y responsabilidades de cada trabajador estén claramente definidas, así como el tipo de relación entre superior y subordinado, de tal manera que se evita la interferencia entre diferentes áreas. Las consecuencias negativas son que, debido al exceso de normas, reglas y procesos

escritos, se trabaja en un sistema no con base en recompensas sino con castigos por el incumplimiento, de normas, disminuyendo la perspectiva de motivación, liderazgo y trabajo en equipo (Peris, 2015; Uh-Bel & Marion, 2009). Actualmente, esta teoría se mantiene en la administración pública porque tiene jerarquías establecidas en un organigrama estricto no siendo prioritaria la productividad (Dischner, 2015).

Por supuesto, se apoyó en la Teoría Humanista de Mayo (1949), quien estudia a la organización no como una maquinaria que se sustenta solo en funciones y organigramas estructurados, sino que la parte más importante y apreciable es el recurso humano de dicha la organización. Es así que favorece la capacidad del trabajador a tener autonomía sobre sus decisiones y el desempeño razonable de sus funciones sin la vigilancia constante de los supervisores. Da gran importancia a las relaciones interpersonales, propiciando un ambiente de confianza, promueve el trabajo en equipo y destaca el liderazgo participativo (Bruce & Nyland, 2011; Bendix & Fisher, 2007).

En último lugar, la Teoría de motivación e higiene de Herzberg, este autor consideró relevante que para que se tenga un buen nivel de gestión administrativa es significativo y relevante saber lo que las personas consideren importante en sus centros laborales. Se tomaron en cuenta dos tipos de factores de higiene y de motivación. Los primeros son los que dificultan un trabajo insatisfactorio, pero no se logra un trabajo motivador: se incluye el salario, la supervisión, estabilidad, salario. Y en los segundos se consideran factores de motivación, responsabilidad y desarrollo profesional (Merchan, 2022).

Referente a la variable gestión administrativa es el proceso encaminado al buen uso de los recursos de la organización de manera institucional e integral, porque implica ejecutar acciones coherentes orientadas al logro institucional, resaltando la importancia de la interconexión de las etapas administrativas de la teoría clásica (González et al., 2020). Por lo tanto, la gestión administrativa desde una perspectiva general es el uso responsable de los capitales financieros, de personas y materiales directos para cumplir con los estándares de calidad (Tito et al., 2024). Desde el concepto etimológico, es cumplir con las actividades de gestión

a nivel gerencial o individual para lograr los objetivos organizacionales, en cumplimiento con la calidad de atención al cliente (Chiavenato, 2013, p. 10).

Se entiende que la gestión administrativa pública como la capacidad de los funcionarios estatales de gestionar los recursos del Estado en respuesta de la demanda de las poblaciones según los parámetros legales, de tal manera que se cumpla con los objetivos de las instituciones haciendo uso eficiente de recursos y en cumplimiento irrestricto del marco legal (Corvo, 2019). En cuanto a la gestión administrativa de los gobiernos locales, son las acciones que garantizan el equitativo y sostenible acceso a los servicios de agua bebible, limpieza pública, tratamiento de residuos, entre otros (Sun et al.,2016).

Las dimensiones se sustentaron en la teoría clásica de Fayol, quien dividió a la gestión administrativa en una serie de cuatro fases o etapas, planificación, organización, dirección y control, y está orientada a los procesos (Claude, 2017). Se consideró esta teoría porque en el municipio escogido, aun se trabaja con división de tareas por procesos, y no por tema de resultados. A continuación, se describió cada una de ellas y sus indicadores:

Planificación: Es el primer paso para un buen desarrollo municipal, porque se definen las estrategias, tácticas y operaciones de la institución, de acuerdo a los recursos y se verifica que se oriente a cubrir las necesidades de la comunidad (Carazas, 2019). Organización: Se relaciona con el tipo de estructura organizacional, y el tipo de comunicación que se tiene entre los cuadros de mando, cadena de mando y centralización de procesos que tienen impacto en la gestión de saneamiento (Carazas, 2019). Dirección: Dirigido a medir la manera de administrar a la institución y como impacta en el servicio de saneamiento, porque se tiene en cuenta la percepción que se tiene acerca del estilo de gestión de la municipalidad (Carazas, 2019). Control: Orientado a medir el control de actividades que se relacionan con el servicio de saneamiento y como está conduciendo el proceso en beneficio de la comunidad (Carazas, 2019).

La segunda variable, se sustentó en las siguientes teorías: Teoría de las Brechas Sociales, en la cual se señaló que el acrecentamiento del nivel de desarrollo de una región genera disparidades en otras, debido a que no todas tienen el mismo potencial para desarrollarse. Esta disparidad genera desigualdades

sistémicas que es la confluencia de las desigualdades sociales, institucionales y estructurales (Cuervo & Morales, 2009). Por lo que el servicio de saneamiento constituye un mecanismo para mitigar dichas desigualdades. En este punto se mencionó la Teoría Neoclásica de la Economía, la cual refirió que el Estado a fin disminuir las irregularidades del mercado, debe intervenir en temas de seguridad e infraestructura, con la finalidad que sean servicios equitativos y accesibles a todas las clases sociales (Nelson, 2011).

Se entiende como servicio de saneamiento a las actividades orientadas a “Regular, normalizar y controlar la prestación de los servicios de saneamiento, en forma imparcial y objetiva” (SUNASS,2020). Igualmente, son acciones de ajuste y mejora de las condiciones sanitarias de los recursos hídricos, encaminadas a dar un servicio de agua bebible sin contaminación y limpia, apto para el consumo humano, animal y de regadío. También se considera la disposición sanitaria de excretas (OPS, 2022).

Asimismo, se concretó que el servicio de saneamiento como las actividades planificadas y ejecutadas en función del suministro de agua con la finalidad de mitigar el impacto de los riesgos para la salud (Prosper & Raesibe, 2023). El sistema de saneamiento se entiende como la prestación de servicios para cubrir la de necesidad pública de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural para proteger la salud de la población y el ambiente (Ley N° 26338,2006, Art ° 2). Por lo tanto, son las diligencias orientadas proteger la salud de la metrópoli y el medioambiente, reguladas por la Ley y ejecutadas por empresas prestadoras del Estado, bajo la vigilancia de las municipalidades (Arce y Camacho 2019).

Las dimensiones de medición se respaldaron en el estudio de Arce y Camacho (2019). Y son: Servicio de Atención; lo que significó medir la calidad y capacidad del personal de la municipalidad con respecto a la atención a reclamos y nuevos pedidos. Servicio de agua potable; orientado a medir la calidad del servicio de agua recibido, tanto para consumo como para regadío y Servicio de alcantarillado; orientado a medir la calidad del servicio alcantarillado, la calidad de infraestructura de eliminación de excretas.

Al ser una investigación que ya cuenta con investigaciones previas, y porque el objetivo comprobar la existencia de la influencia entre las variables, por lo que es importante delimitar el estudio, además de que es importante para las nuevas ciencias científicas, el que el problema planteado sea solucionable comprobable, es que se diseña, tanto la hipótesis general como las específicas: Ha: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; HE<sub>1</sub>: Hay influencia entre planificación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; HE<sub>2</sub>: Hay influencia entre la organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; HE<sub>3</sub>: Hay influencia entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024 y HE<sub>4</sub>: Hay influencia entre el control y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Siguió una investigación de tipo básica, porque el objetivo principal fue comprender y ampliar el conocimiento teórico acerca del campo de estudio en específico, sin intención de otorgarles a ningún uso aplicativo en específico de forma inmediata, pudiendo tener aplicaciones futuras (Sánchez et al., 2018). Además, alcanzó un enfoque cuantitativo, el cual siguiendo los autores Sánchez et al. (2018). Es una investigación enfocada en recopilar y analizar datos numéricos, recogidos con un instrumento preciso y confiable. La utilización de este enfoque ayuda al investigador a eliminar los sesgos personales y la subjetividad, al expresar los resultados de forma cuantificable.

Se respaldó en un diseño no experimental, ya que su objetivo fue observar y registrar el fenómeno sin manipular las variables, el investigador utiliza métodos estadísticos para analizar los datos encontrados y luego hacer conclusiones, este diseño se aplicó a este estudio dado que los resultados que se quieren encontrar es imposible hacerlo en un entorno controlado (Guevara et al., 2020). Se trabajó con el nivel explicativo - causal, por cuánto se explicaron las causas donde participó la influencia de la variable uno en la variable dos identificando las causas y consecuencias subyacentes al evento de estudio, además de poder anticipar futuras comportamientos (Guevara et al., 2020).

La variable Gestión administrativa es el proceso encaminado al buen uso de los recursos de la organización de manera institucional e integral, porque implica ejecutar acciones coherentes orientadas al logro institucional, resaltando la importancia de la interconexión de las etapas administrativas de la teoría clásica (González et al., 2020). Las dimensiones de este estudio se sustentan en la Teoría Clásica de Fayol y son cuatro: Planificación, Organización, Dirección y Control.

El sistema de saneamiento se entiende como la prestación de servicios para cubrir la de necesidad pública de agua bebible, alcantarillado y disposición de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el sector rural (Ley N.º 26338,2006). Las dimensiones se sustentan en la teoría de las brechas sociales y son tres: Servicio de Atención, servicio de alcantarillado y servicio de agua.

Referente a la población, se tomó a los representantes de cada una de las 12 JASS de un municipio de la provincia de Bolívar, 2024, sumando 60 integrantes, siguiendo el criterio de los autores Otzen y Manterola (2017) que es un conjunto completo de elementos de los que se extraen datos para un estudio estadístico. En referencia a la muestra, estuvo conformada por 60 miembros de las JASS, de nuevo siguiendo a Otzen y Manterola (2017) quienes sustentan que la muestra es una parte significativa del total de la población, y al ser una población pequeña se tomó a todos los integrantes para evitar el sesgo en los resultados. Por lo tanto, el tipo de muestreo, fue el no probabilístico censal, porque en la muestra se trabajó con la totalidad de la población (Hernández, 2021).

Se hizo necesario establecer los juicios de inclusión: varones y féminas, representantes de las doce JASS, con conocimiento del idioma español, con conocimientos mínimos de lectura y escritura, que muestren disponibilidad para ser parte del estudio, con edades entre 18 a 50 años. Juicios de eliminación: varones y féminas ajenas a la representación de la JASS, sin ningún conocimiento del idioma español, aquellos libremente hayan mostrado su rechazo a participar en el estudio.

Se utilizó como técnica a la encuesta, debido a su diseño para el recojo de información, ya que su estructura está formada por un conjunto de preguntas entendibles para los participantes. Según Damián, et al (2021), tiene como finalidad recopilar información de la muestra seleccionada a estudiar, consiguiendo información cuantificable, concisa y de estudio. El instrumento fue el cuestionario en escala Likert ya que, según Damián, Et al (2021) es una herramienta práctica que puede ser aplicada de forma individual o grupal, y se caracteriza por su simplicidad y orientado a recoger solo datos estadísticos puntuales. Estuvo formado por preguntas cerradas y con cinco niveles de marcaje: (1) Nunca, (2) Raras veces, (3) Algunas veces, (4) Usualmente y (5) Siempre.

En este caso, después de hacer la promoción respectiva que se iba a realizar este estudio, se aplicó de forma individual y personal, ya que al ser los encuestados personas con un nivel de educación limitado fue necesario que el investigador se encuentre a su lado para poder explicar y resolver sus dudas, asimismo se aplicó de esta manera porque los encuestados no maneja herramientas tecnológicas, para aplicarse de forma virtual.

Cabe mencionar que el cuestionario es acondicionado de dos estudios similares, tanto en la geografía como en el número de muestra, es así que, para Gestión Administrativa, se adaptó del estudio de Carazas (2019), dividido en cuatro dimensiones y 20 ítems. Planificación (5 ítems), Organización (5 ítems), Dirección (5 ítems) y Control (5 ítems). Para la variable servicio de saneamiento, se adaptó del estudio de Arce y Camacho (2019) el cual se divide en 3 dimensiones y 20 ítems: Calidad de atención (6 ítems) servicio de agua potable (7 ítems) servicio de alcantarillado (7 ítems).

Así mismo, con referencia a la validez del instrumento, se ha creído conveniente, seguir las recomendaciones de Corral (2022) y hacerlo por juicio de expertos, debido a que permite asegurar que el instrumento que se ha diseñado va a recoger la información correcta, verídica de la muestra, además de poder verificar si es entendible, conciso y de fácil llenado para la muestra a abordar. En cuanto a la confiabilidad, Corral (2022), refirió que el coeficiente del Alpha de Cronbach es una medición utilizada a nivel internacional, que se mide en la escala de 0 a 1, donde 0 es nada confiable y 1 es totalmente confiable; en el caso del estudio el coeficiente de Alpha de Cronbach, para la variable uno 0,889 y para la variable dos 0,882, lo que significó que los instrumentos presentaron una alta confiabilidad.

Con respecto al análisis de datos, se utilizó el programa Excel poder resumir los resultados conseguidos con la aplicación del instrumento, para luego ser categorizados en dimensiones y poder ser presentados en tablas de doble entrada, y ser analizados estadísticamente. Para el análisis correlacional, se utilizó el programa estadístico SPSS V25 y por ser una muestra mayor de 50 elementos se hizo la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose que no hay una distribución normal de los datos porque el P valor = 0,000, al mismo tiempo la variable dependiente tiene carácter de ser cualitativa, seguidamente se realizó la prueba de regresión logística ordinal, con la cual se pudo probar la dependencia propuesta en las hipótesis.

Es importante que toda investigación, se sustente en principios éticos, ya que de esta manera se asegura que se realice de manera responsable, libre de perjuicios, que sea beneficiosa para la comunidad y que contribuya al conocimiento científico. Bajo esta premisa, toda institución que cobije a un investigador, debe tener un código de ética vigente, en este caso fueron los principios consignados en el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

Se consideró, entonces principios éticos fundamentales como: Autonomía: las personas que participaron en el estudio lo hicieron de forma libre, después de haber sido informadas del objetivo de las mismas. Privacidad: En todo momento los datos personales, se mantuvieron protegidos de tal manera que los participantes sientan total libertad de expresar sus opiniones, asimismo los resultados obtenidos se mantienen en total reserva. Beneficencia: Los resultados de la investigación tienen suficientes beneficios para la comunidad científica y para los participantes: Justicia: Al participar todos los representantes de la JASS, se eliminó cualquier tipo de discriminación. Honradez: Al mostrarse los resultados de forma veraz, sin ninguna manipulación a favor de la investigación. Objetividad: Al ser una investigación con un enfoque cuantitativo, los resultados se analizaron únicamente de manera estadística, eliminando cualquier tipo de subjetividad. Respeto de autor: Todo aquello que no es de autoría propia, se citó de forma debida siguiendo las normas APA 7ma edición, de esta manera se evitó el plagio de su forma total.

### III. RESULTADOS

En esta sección se presentaron dos tipos de resultados, en primer lugar, los descriptivos con el fin de evaluar detalladamente el nivel que tiene actualmente cada una de las variables y sus dimensiones. En segundo lugar, se presentaron los resultados inferenciales que tuvieron como objetivo probar o rechazar la hipótesis de estudio

**Tabla 1**

*Resultados acumulados de la variable gestión administrativa y dimensiones*

Nivel	Variable y Dimensiones									
	Gestión Administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alta Gestión	6	10%	14	23%	8	13%	18	30%	2	3%
Regular Gestión	45	75%	26	43%	42	70%	35	58%	44	73%
Baja Gestión	9	15%	20	33%	10	17%	7	12%	14	23%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Respecto a la variable gestión administrativa del total de representantes de las JASS encuestados, 45 (75%) la categorizaron como regular, lo que significa que a la gestión aún le falta conformar ordenadamente cada una de sus etapas, sobre todo en cuanto a la falta de planes estratégicos a largo plazo que se configure en ampliar o mejorar la red de agua potable y servicio de saneamiento. Se puede mencionar como menos categorizada a la dimensión organización, porque al ser un municipio lejano se hace necesario tener una estructura vertical que indique a los trabajadores sus respectivas funciones. Para 9 encuestados (15%) tuvo gestión baja y para 6 (10%) tuvo categoría alta.

El análisis de la dimensión planeación, se describe así: Para 26 representantes de las JASS (43%), la categoría es regular, porque para ellos, existes fortalezas como tener planes de operación, no obstante, hubo flaquezas como la ausencia de planes estratégicos a largo plazo, cuyo plazo de ejecución sea más largo de un período gubernamental, orientados a la mejora de infraestructura, Mientras, para 20 encuestados (23%), fue baja, y para 14 (23%) la categoría es alta.

Para la dimensión organización; 42 encuestados (70%) manifestaron que la calidad es regular, debido a la presencia de dificultades para gestionar dentro de una estructura burocrática, manifestándose en el poco control de los recursos asignados, además, la comunicación es ineficiente entre los departamentos, debido a la estructura vertical. Para 10 encuestados (33%) el nivel fue bajo, y para 8 (23%) fue alto.

Respecto a la dimensión dirección; del total de encuestados de las JASS 35 (58%) manifestaron calidad regular, señalaron puntos fuertes como calidad de atención, aun con la presencia de funcionarios y trabajadores con poca o nula capacidad de dirección, y habilidades gerenciales, este resultado es entendible, porque el estudio se hizo en una zona apartada y con el 98% de pobreza, a la sazón sienten que la municipalidad cumple de alguna manera con la dirección al ser capaces de mantener la cloración del agua y mantenimiento de letrinas, empero se mantiene la ausencia de liderazgo, debido a la estructura orgánica, que afecta a ampliar el servicio. Además, para 18 representantes (12%) la dimensión es baja, y para 7 delegados (12%) fue alta.

En alusión a la dimensión control; 44 representantes de la JASS, participantes del estudio (73%), lo categorizaron como regular porque este es ineficiente debido a la falta de frecuencia de control a los empleados, lo que lleva a un beneficio global por mejorar. Para 14 encuestados (23%) fue baja. Solamente para 2(3%) fue alta.

**Tabla 2**

*Resultados acumulados de la variable la variable servicio de saneamiento y sus dimensiones*

Nivel	Variable y Dimensiones							
	Servicio de Saneamiento		Calidad de Atención		Servicio de Agua		Servicio de Saneamiento	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Buen servicio	17	28%	10	17%	17	28%	20	33%
Regular Servicio	31	52%	35	58%	33	55%	32	53%
Mal servicio	12	20%	15	25%	10	17%	8	13%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Para la variable servicio de saneamiento para 31 (52%), la categoría fue regular, porque las acciones hechas por el municipio para llevar un servicio de agua potable y servicio saneamiento aun muestra deficiencias, sobre todo en cuanto a la calidad de atención, referente a la resolución de reclamos, además que se tiene que mejorar el control de las tuberías. En segundo lugar, para 17 (28%) la categoría fue buena; y para 12 (20%) fue mala.

En lo referente a la dimensión calidad de atención, 35 encuestados (58%) señalaron que el municipio cumple de forma regular, debido a que sintieron que se demoran en solucionar problemas de abastecimiento de agua, además de los tiempos de solución de reclamos se debería disminuir. Para 15 representantes (25%) tuvo un nivel malo. Finalmente, para 10 encuestados (17%) se categorizó como bueno.

En lo referente a la dimensión servicio de agua, 33 (55%) indicaron que el municipio cumple de forma regular, porque consideraron que aún falta que llegue servicio de agua potable limpia a las zonas más alejadas, además el servicio de agua aun no es continuo, pero en las JASS más cercanas si tienen

servicio de agua potable limpia. Para, 17 encuestados (28%) se categorizó como bueno, y para 10 encuestados (17%) fue malo.

Con referencia a la dimensión servicio de saneamiento, para 32 encuestados (53%) el municipio cumple de manera regular porque hay que mejorar el servicio de alcantarillado, en cuanto al tiempo de limpieza y mantenimiento de letrinas y tuberías, pero fue positivo el mantenimiento del reservorio. En segundo lugar, para 20 encuestados (33%), la municipalidad tiene un buen servicio, sin embargo, para 8 encuestados (13%) es malo.

Después de hacer el riguroso análisis descriptivo de ambas variables y de cada una de sus dimensiones, se puede establecer la gestión es regular, básicamente porque hay aun serios inconvenientes para el control de los recursos, y del cumplimiento de funciones, limitándose a realizar sus funciones, dentro de una organización burocrática y vertical, lo que hace difícil tomar iniciativa o ejercer liderazgo, solo se cuenta con planes tácticos a corto plazo, dejando de lado una planificación integral a largo plazo. En lo referente al servicio de saneamiento, este fue categorizado como regular, básicamente porque en las JASS menos lejanas, el mantenimiento y limpieza de letrinas es bueno, además de una cloración constante del agua, en las comunidades aún más lejanas, este servicio se tiene que mejorar.

En este punto, los resultados de la prueba de normalidad mostraron que los datos siguen una distribución normal, debido a que el Sig = 0,000 ( $P < 0,000$ ), además la variable dependiente es de tipo cualitativa, por lo tanto, se empleó la prueba de regresión logística ordinal, para hallar la dependencia entre las variables.

**Tabla 3**

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,188	60	,000
Servicio de Saneamiento	,134	60	,000

A partir de acá y hasta el final de capítulo se realizan el análisis de objetivos inferenciales y prueba de hipótesis

OG: “Comprobar la influencia entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024”

Ha: Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

Ho: No Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

#### Tabla 4

*Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo general*

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	63,819				Nagelkerke	,775
Final	5,338	58,481	2	,000	McFadden	,589
Función de enlace: Logit.					Función de enlace: Logit.	

Los datos obtenidos estarían explicando el rechazo de la hipótesis nula, sostenido en el valor de la Sig. = 0,00 (P <0,005), por lo tanto, se aceptó que los servicios de saneamiento dependen de la gestión administrativa. Igualmente, el coeficiente de Nagelkerke =,775, reveló que la variabilidad de los servicios de saneamiento depende en un 77,5% de la gestión administrativa.

OE1: “Identificar la influencia entre planeación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024”.

Ha<sub>1</sub>: Hay influencia entre la planeación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

Ho<sub>1</sub>: No hay influencia entre la planeación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

**Tabla 5**

*Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico uno*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	55,568				Nagelkerke	,680
Final	8,325	47,423	2	,000	McFadden	,476
Función de enlace: Logit.					Función de enlace: Logit.	

Los datos conseguidos estarían comprobando la hipótesis alterna uno , con el Sig. = 0,00 (P <0,005) por lo tanto se comprobó la dependencia de la planeación y los servicios de saneamiento; Conjuntamente, el valor del coeficiente de Nagelkerke es =,680, indicó que la variabilidad de los servicios de saneamiento depende en un 68% de la planeación.

OE2: “Establecer la influencia entre la organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024”.

Ha2: Hay influencia entre la organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

Ho2: No hay influencia entre la organización y los servicios de saneamiento un municipio de la provincia de Bolívar,2024

**Tabla 6**

*Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico dos*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo intersección	60,652				Nagelkerke	,673
Final	7,833	52,819	2	,000	McFadden	,532
Función de enlace: Logit.					Función de enlace: Logit.	

Los resultados que se han podido obtener, conllevó a un rechazó de la hipótesis específica nula dos sostenido en el Sig. = 0,00 (P <0,005), admitiéndose que los servicios de saneamiento dependen de la organización. Se confirmó el valor del coeficiente de Nagelkerke =,673, el cual reveló que la variabilidad de los servicios de saneamiento depende en un 67,3% de la organización

OE3: “Identificar la influencia entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024”.

Ha3: Existe influencia significativa entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

Ho3: No Existe influencia significativa entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

**Tabla 7**

*Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico tres*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,441
Sólo intersección	43,265				Nagelkerke	,538
Final	9,524	33,741	2	,000	McFadden	,340
Función de enlace: Logit.					Función de enlace: Logit.	

Los resultados, obtenidos conllevó a la aceptación de la hipótesis alterna específica tres, basándose en el Sig. = 0,00 ( $P < 0,005$ ), por lo tanto, se terminó aceptando que, los servicios de saneamiento dependen de la dirección. En adición, el coeficiente de Nagelkerke =,538, ratificó que la variabilidad de los servicios de saneamiento depende en un 53,8% de la dirección.

OE4: “Determinar la influencia entre el control y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024”.

Ha4: Existe influencia significativa entre el control y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

Ho4: No Existe influencia significativa entre el control y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar,2024

### Tabla 8

*Información de ajuste de modelos y evaluación Pseudo R cuadrado: Objetivo específico cuatro*

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,493
Sólo intersección	46,061				Nagelkerke	,601
Final	6,693	39,368	2	,000	McFadden	,397
Función de enlace: Logit.					Función de enlace: Logit.	

Los resultados conseguidos, estarían confirmando el rechazo de la hipótesis específica cuatro, porque el Sig.= 0.000 ( $P < 0,005$ ), por lo tanto, los servicios de saneamiento dependen del control. En simultáneo, el valor del coeficiente de Nagelkerke =,601, corroboró que la variabilidad de los servicios de saneamiento depende en un 60,1% del control.

#### IV. DISCUSIÓN

Según los resultados descriptivos de la variable gestión administrativa, se comprobó que el nivel fue categorizado como regular en 75%, 15% nivel baja y 10% alta. Similares resultados, fueron los de los autores Nithenya & Kiruthu (2023) quienes defendieron que el nivel regular en gestión administrativa de 72% se debe a la escasez de recursos para poder implementar un nuevo organigrama, menos burocrático y orientarlo al trabajo por resultados. Además, el autor Carazas (2019) encontró resultados similares y concluyó que la gestión administrativa regular con tendencia a la baja es debido a la falta de capacitación de los funcionarios, los cargos directivos se reparten políticamente y no por meritocracia, lo que genera que los funcionarios no cumplan sus funciones.

Como contribución, la gestión administrativa es regular porque presenta debilidades sobre todo en cuanto a integrar planes estratégicos orientados a mejorar la red de agua potable y servicios de saneamiento a largo plazo; se debe dejar de lado el clientelismo político y nombrar funcionarios públicos según el mérito, y los trabajadores deben ser capacitados en cuanto al nuevo enfoque administrativo orientado a la gestión a resultados, sustentado en la responsabilidad, motivación y méritos propios de cada trabajador.

Siguiendo con los resultados descriptivos del servicio de saneamiento, se estableció que es regular en 52%, seguido de 28% bueno y 20% malo. Estos resultados son similares a los de Castaño et ál. (2021) quienes sustentaron que el servicio de saneamiento es regular, debido a que en el municipio carecen de especialistas en el área. Además, similares resultados hallaron Chuquimbalqui (2023) porque en su estudio el servicio de saneamiento es bajo en 42% por la carencia de personal capacitado que hace que no haya un buen servicio de atención a reclamos, mantenimiento de letrinas y distribución de agua.

Como aportación, el servicio de saneamiento es regular, debido a que los trabajadores no son especialistas en el área, y la falta de motivación en el trabajo los lleva ser desidiosos en cuanto a la solución de problemas de alcantarillado y servicio de agua, la verificación de la red de desagüe, y el mantenimiento, esto sumado a que los entrevistados dijeron que el recibo de pago es alto.

En cuanto al objetivo general, se determinó que el Sig.= 0.000, ( $P < 0,005$ ) comprobándose el rechazo de la hipótesis nula, es decir, los servicios de saneamiento están influenciados por la gestión administrativa. El coeficiente de Nagelkerke =,775 aludió que cerca del 77,5% de la variabilidad en los servicios de saneamiento dependen de la gestión administrativa. Resultados similares, encontraron los autores De Souza et. al (2022) porque comprobaron con el valor del  $R^2 = 0,670$  ( $P=0,000$ ) que, con la mejora en la gestión administrativa de los municipios, los ciudadanos de zona rurales y los de menos recursos accederán a un mejor servicio de saneamiento. Asimismo, los autores Arce y Camacho (2019) encontraron resultados similares basándose en el Chi cuadrado  $635,556 > 359,9064$ , significando que las actividades cohesionadas de planificar, organizar, dirigir y controlar dirigido a la gestión consigue logros importantes en el servicio de saneamiento.

Como hallazgo, en este paso se debe tener en cuenta no solo planes a corto plazo, sino también a largo plazo, la organización también debe ser adecuadamente estructurada, la buena dirección y el buen control también son vitales para mejorar los servicios de saneamiento con lo que se disminuirán los indicadores de pobreza de la zona. Es así que una buena planificación debe conllevar a un análisis exhaustivo de recursos, personal capacitado y el control de variables externas que puedan influir de forma negativa en la ejecución de las obras.

Simultáneamente, los resultados encontrados tienen su sustento en la teoría de Fayol, (1971; citado en Koontz, 1999; Claude, 2017), la cual planteó hay etapas que de cumplirse en estricto orden se consiguen resultados favorables, cabe mencionar que si bien es cierto esta teoría está vigente, las limitaciones es que no contemplan para la ejecución de la gestión administrativa las relaciones humanas, la comunicación, los incentivos, el liderazgo, entre otros; aunque pese a estas limitaciones, se la utilizó porque al ser el estudio en una institución pública la organización es de tipo vertical y los procesos demarcados. Además, tuvo sustento en la teoría Neoclásica de la Economía, la cual sostuvo que el Estado a fin disminuir las irregularidades del mercado, debe intervenir en temas de seguridad e infraestructura, con la finalidad que sean servicios equitativos y accesibles a todas las clases sociales (Nelson, 2011).

Para el objetivo específico uno, se determinó se determinó que el Sig.= 0.000, ( $P<0,005$ ) comprobándose la aceptación de la hipótesis alterna, por consiguiente, los servicios de saneamiento están influenciados por la planificación. El coeficiente de Nagelkerke =,680 mostró que alrededor del 68% de la variabilidad en los servicios de saneamiento dependen de la planeación. Similares resultados encontraron los autores Bayu et. al (2020) quienes con el valor de  $R^2 = 0,755$  ( $P=0,000$ ), demostraron que si las empresas gubernamentales prestadoras de agua actúan sin injerencia política consiguen mejor planificación y mejor resultado en los servicios de saneamiento. Resultados similares halló, Reyes (2022) quien sostenido en la  $Rho = 0,771$  ( $P=0,000$ ) dedujo que es necesario que los municipios tengan planes operativos, tácticos y estratégicos a largo plazo para desarrollar mejor infraestructura en el sistema de alcantarillado y tuberías.

Como hallazgo primordial, la planificación es importante porque es el paso inicial para poder conseguir la asignación de recursos necesario para la ejecución de obras de saneamiento, y que sean estas realizadas de forma transparente. Es así que es importante que no solo haya planes tácticos y operativos, sino también planes estratégicos para poder gestionar mejoras en la infraestructura de saneamiento, ya que la construcción de reservorios, baños, tuberías, entre otros requieren un tiempo de ejecución mayor a un periodo gubernamental.

Para el objetivo específico dos, se determinó que el Sig.= 0.000, ( $P<0,005$ ) evidenciando la aceptación de la hipótesis alterna, consecuentemente, los servicios de saneamiento se encuentran influenciados por la organización. El coeficiente de Nagelkerke =,673 probó que aproximadamente el 67,3% de la variabilidad en los servicios de saneamiento dependen de la organización. Resultados similares, encontraron Castaño et al. (2021) quienes confirmaron con el Chi cuadrado = 535,556 > 369,906; que el servicio de saneamiento está influenciado por la estructura organizativa, entonces si esta es buena habrá un buen servicio de saneamiento. En cuanto al análisis nacional, resultados similares halló Carrero (2024) quien con el valor de Pearson = 0,619 ( $p<0.000$ ) sostuvo que con un buen manejo organizativo que incluya especialización y cadena de mando funcional influye en la calidad de servicio de saneamiento.

Como una aportación, la organización tal como está estructurada influye de forma positiva, sobre todo en cuanto a la atención de reclamos, atención de emergencias y para la mejora del estado de letrinas, sin embargo, hay otros factores en la organización como las relaciones interpersonales, habilidades, motivación intrínseca y extrínseca se deben tener en cuenta para mejorar el servicio de saneamiento.

Para el objetivo específico tres, se determinó que el Sig.= 0.000, ( $P < 0,005$ ) evidenciando el rechazo de la hipótesis nula, en consecuencia, los servicios de saneamiento son influenciados por la dirección. El coeficiente de Nagelkerke =,538 subrayó que un aproximado de 53,8% de la variabilidad en los servicios de saneamiento dependen de la dirección. Estos resultados son similares a los hallados por los autores Nithenya & Kiruthu (2023) quienes con  $R^2 = 0,575$  ( $P = 0,000$ ) sustentaron que el servicio de saneamiento malo es consecuencia de una dirección ineficiente. En cuanto al ámbito nacional, resultados similares halló Acho (2022) sustentado en  $RHO = 0,808$  ( $P = 0,000$ ), lo que significó que una buena dirección que tiene como pilar la comunicación entre los funcionarios y la comunidad garantiza un buen servicio de saneamiento, sobre todo en las zonas rurales.

En este punto cabe decir que el porcentaje bajo de dependencia refleja la existencia de debilidades o falta de conocimiento en cuanto a liderazgo y motivación que es importante en este caso, esto es el reflejo también que la muestra se tomó en una zona de pobreza extrema donde encuestados sienten que hay otros factores que influye en la dirección como comunicación, apoyo institucional, capacitaciones o mejora en cuanto a visitas de funcionarios a las comunidades.

Para el objetivo específico cuatro, se determinó que el Sig.= 0.000, ( $P < 0,005$ ) evidenciando la aceptación de la hipótesis alterna, en consecuencia, los servicios de saneamiento son influenciados por el control. El coeficiente de Nagelkerke =,601 denotó que alrededor del 60,1% de la variabilidad en los servicios de saneamiento dependen de la dirección. Resultados similares hallaron Cavalcanti et al (2020) quienes basándose en, el  $R^2 = 0,602$  manifestaron que el control estricto de los gastos y el cumplimiento de funciones. Influyen en la mejora del servicio de saneamiento. En el ámbito nacional, Piscoya (2021) halló resultados similares, sostenido en el  $R^2 = 0,749$  ( $P = 0,000$ ) y comprobó que con un buen control se

disminuye el despilfarro de los recursos públicos, garantizando que los servicios de saneamiento estén dirigidos a los ciudadanos en situación de pobreza.

En forma de observación propia, a pesar de la dependencia en el control aún faltan establecer indicadores de calidad en cuanto a cumplimiento de funciones, manejo lo que generará que los trabajadores realicen sus funciones de forma profesional y no con manejo político lo que afecta al servicio de saneamiento, por lo que es necesario que los municipios tengan establecidos controles internos y externos. Además, se sugiere que haya intervenciones externas para controlar el destino de los recursos asignados.

Las limitaciones encontradas corresponden básicamente al método, ya que se utilizó una metodología cuantitativa, y se obtuvieron resultados estrictamente estadísticos, se dejó de lado el análisis cualitativo que puede haber servido para complementar el conocimiento. Empero, el desarrollo del estudio cuantitativo es válido porque los resultados estadísticos se obtuvieron con cuestionario validado y confiable aplicado a los jefes de las JASS quienes son representantes de las familias de la comunidad y tienen conocimiento del servicio de saneamiento. Otra limitante fue la falta de conectividad en la zona, y la misma desconfianza de los pobladores, por lo que se tuvo que aplicar el instrumento de manera personal e individual, indicando siempre que los resultados se mantendrán en estricta reserva.

Asimismo, la limitación de tipo teórica porque por temas de antecedentes, se enmarcó en un estudio de la teoría clásica de la administración, por lo que en los indicadores no se tomó en cuenta aquellos que tenían que ver con relaciones personales, motivaciones, entre otros factores, sin embargo, el tomar esta teoría es válida porque, al ser el estudio en un municipio, aún se lleva este tipo de teoría en la administración, y los datos son los analizados estadísticamente desde la recolección de datos utilizando instrumentos tomados de estudios similares

El estudio tuvo implicancias teóricas, porque sustentado en teorías reconocidas, se pudo construir un nuevo conocimiento científico orientado a un mayor conocimiento de la gestión administrativa y servicio de saneamiento en una comunidad pequeña, pobre y alejada. Además, tuvo implicancias prácticas porque con los resultados obtenidos se puede en primer lugar hacer un diagnóstico en la municipalidad para luego hacer alguna propuesta de mejora, hacia la comunidad.

Finalmente, tuvo implicancias metodológicas, al poder generar un nuevo conocimiento con sustento en un instrumento validado previamente. Finalmente es de relevancia social, porque con los resultado se conoció el punto de vista de las comunidades acerca de la gestión del servicio de saneamiento, y sustentando en ello se podrán elaborar propuestas de mejora.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que hay influencia de la gestión administrativa en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; el coeficiente de Nagelkerke =,775 (P= 0,000) indicó que el 77.5% de la variabilidad en los servicios de saneamiento depende de la gestión administrativa, lo que significa que la cohesión de todas las fases de gestión administrativa consigue una mejora en los servicios de saneamiento, con lo que se consigue una disminución de las brechas sociales.

Segunda: Se concluye que hay influencia de la planeación en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; el coeficiente de Nagelkerke =,680 (P= 0,000) reveló que la variabilidad en los servicios de saneamiento depende de la planeación, lo que significa que los planes operativos, tácticos y estratégicos de los municipios consiguen mejorar el servicio de saneamiento incluso a largo plazo.

Tercera: Se concluye que hay influencia de la organización en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; el coeficiente de Nagelkerke =,673 (P= 0,000) demostró que la variabilidad en los servicios de saneamiento depende de la organización, lo que significa una estructura organizativa eficiente sobre todo en la distribución de la cadena de mando influye de forma positiva en el servicio de saneamiento.

Cuarta: Se concluye que hay influencia de la dirección en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; el coeficiente de Nagelkerke =,538 (P= 0,000) señaló que la variabilidad en los servicios de saneamiento depende de la dirección, lo que significa que la motivación y liderazgo tiene efecto positivo en el servicio de saneamiento.

Quinta: Se concluye que hay influencia del control en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024; el coeficiente de Nagelkerke =,601 (P= 0,000) estableció que la variabilidad en los servicios de saneamiento depende del control, lo que significa que establecer indicadores de gestión y un control de no despilfarro de recursos incide en un buen servicio de saneamiento.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Al alcalde del municipio, y a los asesores municipales se recomienda tomar en cuenta estos resultados, en los que se verificó que se deben establecer planes estratégicos que abarquen más de un periodo municipal para hacer mejoras en infraestructura de saneamiento, además de mejorar los indicadores de gestión y mecanismos de control de los recursos. Estos planes se podrán hacer con la opinión de los miembros de las JASS, sobre todo de las más alejadas, a fin de conocer cuáles son sus necesidades más urgentes y en consecuencia en esta etapa se podrá verificar si se cuentan con los recursos necesarios para poder gestionar obras de mayor importancia y mejorar la atención en cuanto a la calidad del agua y el saneamiento.

Segunda: Al alcalde del municipio, al jefe de recursos humanos, y a los asesores tener en cuenta, otros aspectos administrativos no tomados en cuenta en este estudio como son las relaciones interpersonales, salario, motivaciones intrínsecas y extrínsecas que pueden influir en la gestión administrativa, para hacer un diagnóstico general en el municipio a fin de conseguir que variables principales estarían influyendo a fin de hacer una propuesta de solución, verificándose siempre si se cuentan con los recursos necesarios para gestionar.

Tercera: Al alcalde del municipio, al representante legal, y funcionarios, organizar capacitaciones tanto virtuales como presencial a todos los trabajadores con el objetivo de mejorar la estructura organizativa, sobre en todo en cuanto a la distribución de cadena de mando, reforzándose con capacitaciones en conocimiento de funciones, otros tipos de manejo de funciones del gobierno municipal, manejo de TICS y habilidades blandas, con el objetivo

que sean capaz de actuar con responsabilidad sin supervisión directa.

Cuarta: Al alcalde del municipio, jefe de recursos humanos, funcionarios y trabajadores en general, contratar capacitaciones de forma virtual con universidades o instituciones que tengan convenio con el municipio y asistir a las mismas con la finalidad que puedan ejercer su trabajo de mejor manera, adicionalmente estas capacitaciones les pueden servir en su mejora personal. Es así que se pueda reforzar el aprendizaje para que también estén capacitados para poder postular a algún otro cargo.

Quinta: Al alcalde del municipio y sus funcionarios, contratar servicios de auditoría externa que venga a reforzar las actividades de la auditoría interna y les pueda ayudar a establecer indicadores de gestión a fin de medir si se están haciendo las actividades dentro de los plazos indicados y corregir errores a tiempo, además de garantizar el no despilfarro de recursos. Estas actividades impactarán de manera directa no solo en el buen servicio de saneamiento, sino también en otras actividades como gestión ambiental.

## REFERENCIAS

- Aderajew, H., Megesha, S., Dinssa, D., & Zinabu, A. (2023). Access to water, sanitation and hygiene (WASH) services and drinking water contamination risk levels in households of Bishoftu Town, Ethiopia: A cross-sectional study. *Health Science Reports; Hoboken*, 6(11), 135-148. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37920657/>
- Alvarado, J., & Marrache, I. (2020). Agua y Saneamiento en el Perú: Estado, retos y reflexiones. *Revista de Derecho Administrativo*, 19, 383-410. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8139312>
- Arce, O., & Camacho, E. (2019). *Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento del distrito de Virú*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo]. <https://repositorio.uct.edu.pe/xmlui/handle/123456789/724>
- Aro, V. (2022). *Gestión Municipal y el Servicio de Agua y Saneamiento en el Centro Poblado de Colquepata, Cusco 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109538>
- Barzola, I., Flores, J., & Daza, P. (2023). Importancia de la planificación para mejorar la gestión administrativa en las empresas públicas de turismo, Ecuador. 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2707-2724. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4617](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4617)
- Bayu, T., Kim, H. & Oki, T. (2020). Water Governance Contribution to Water and Sanitation Access Equality in Developing Countries. *Water Resource Research*, 56 (4), 118-135. <https://doi.org/10.1029/2019WR025330>
- Bendix, R., & Fisher, L. (2007). *The Antropoly of Organizations: The perspectives of Elton Mayo*. Editorial: Routege.
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., & Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública. *Revista de ciencias sociales*, 28(Extra 5), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>

- Bolaños, F., & Buitrago, O. (2022). A gestão da água potável como facto metropolitano. *Revista Finisterra*, 57(119), 129–156. <https://doi.org/10.18055/Finis24705>
- Bruce, K., & Nyland, C. (2011). Elton Mayo and the Deification of Human Relations. *Organization Studies*, 32(3), 383-405. <https://doi.org/10.1177/0170840610397478>
- Carazas, E. (2019). “*Gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de cusco, 2019*”. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3321>
- Carrero, A. (2024). *Gestión municipal y saneamiento básico en un centro poblado del distrito de Rumisapa, 2023*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132024/Carre-ro\\_HAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132024/Carre-ro_HAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castaño, I., Arango, M., & Cardenas, D. (2020). Factors that determine the sustainability of the basic sanitation service in Manizales. *Ingeniería y competitividad*, 1(23), 1-13. <https://doi.org/10.25100/iyc.v23i1.8415>
- Cavalcanti, A., Teixeira, A., & Pontes, K. (2020). Evaluation of the Efficiency of Basic Sanitation Integrated Management in Brazilian Municipalities. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(24), 9244. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249244>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava ed.). Editorial: Mc Graw-Hill.
- Chuquimbalqui, Y. (2023). *Gestión administrativa y saneamiento básico de la EPS Rioja S.A., 2022*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108927/Chuquimbalqui\\_PY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108927/Chuquimbalqui_PY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claude, J. (2017). *Administration in Organizations*. Editorial: Mc Graw Hill.
- Corvo, H. (2019). Lifereder.com. *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*: <https://www.lifereder.com/gestion-administrativa/>

- Corral, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. *Revista Ciencias de la Educación*, 32 (60), 562-586. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Cuervo, F., & Morales, M. (2009). Las teorías del desarrollo y las desigualdades regionales: una revisión bibliográfica. *Análisis Económico*, XXIV (55), 365-383. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41311453017>
- Damián, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- De Souza, M., Correa, F., De Morais, P., & Miranda, B. (2022). Sanitation and water services: Who is the most efficient provider public or private? Evidences for Brazil. *Socio-Economic Planning Sciences*, 79(February 2022), 101149. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012121001415>
- Dischner, S. (2015). Organizational structure, organizational form, and counterproductive work behavior: A competitive test of the bureaucratic and post-bureaucratic views. *Scandinavian Journal of Management*, 31(4), 501-514. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956522115000664>
- Feria, H., Mantilla, M., & Mantecon, S. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *Didáctica Y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- González, S. S., Rodríguez, S. S., & Viteri, D. A. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-

- acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.  
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, O (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 116-125.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*. Informe Estadístico.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio\\_2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio_2020.pdf)
- Infobae. (9 de mayo de 2024). *El 73,7% de peruanos no tiene acceso a agua de manera segura, según INEI*. <https://www.infobae.com/peru/2024/05/09/el-737-de-peruanos-no-tiene-acceso-a-agua-de-manera-segura-segun-inei/>
- Koontz, H. y. (1999). *Administración: una perspectiva global*. (11 ed.). Editorial: Mc Graw Hill.
- LEY N° 27972. (27 de mayo de 2003). Ley Orgánica de Municipalidades.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/programacion\\_for\\_mulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_for_mulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Martellet, L., De Andrade, N., & Mattos, J. C. (2024). Vulnerability analysis of potable water supply and sanitation services in the municipality of rio branco-acre applied to the sunshine regulation model. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 18(7), 1-24.  
<https://www.proquest.com/docview/3048961205/8F3DF5597DCC43E1PQ/2?accountid=36937&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Merchan, A. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>

- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2021). *Plan Nacional de Saneamiento* 2022-2026. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648841/Plan%20Nacional%20de%20Saneamiento%202022-2026%20vf.pdf.pdf>
- Nelson, R. (2011). Economic Development from the Perspective of Evolutionary Economic Theory. *Oxford Development Studies*, 36(1), 9–21. <https://doi.org/10.1080/13600810701848037>
- Nthenya, G. & Kiruthu, H. (2023). Transition management effect on service delivery at kitui water and sanitation company, kenya. *Reviewed Journal of Social Science & Humanities*, 4 (1), 652–667. <https://mail.reviewedjournals.com/index.php/RJSSH/article/view/149/130>
- Omaza, S., Torres, M., Reyes, J., & Cepeda, F. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 600-621. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2020). *The Sustainable Development Goals Report 2020*. <https://unstats.un.org/sdgs/report/2020/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2020.pdf>
- Organizacion Panamericana de la Salud [OPS]. (2022). Saneamiento básico: agua segura, disposición de excretas y manejo de la basura: cuadernillo para capacitaciones con enfoque intercultural en áreas rurales. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/56014#:~:text=Abstract,lograr%20mejores%20niveles%20de%20salud.>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peris, M. (2015). *The theory of social and economic organization max weber*. Universidad Politécnica de Valencia.

[https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/31215/Teoria%20burocratica\\_submissionb.pdf?sequence=5](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/31215/Teoria%20burocratica_submissionb.pdf?sequence=5)

Piscoya, D. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114140>

Prosper, B., & Raesibe, M. (2023). *Sustainability of drinking water and sanitation delivery systems in rural communities of the Lepelle Nkumpi Local Municipality, South Africa. Environment, Development and Sustainability*, 26(1), 14223-14255. <https://repository.up.ac.za/handle/2263/93413>

Reyes, R. (2022). *Gestión municipal y sostenibilidad del servicio de agua potable del Centro Poblado San Pedro de Pampay - Luricocha, Ayacucho, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80356>

Rodríguez, A., & Castro, M. (2023). Gestión operativa en el proceso administrativo: empresa pública de agua potable y alcantarillado, cantón jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 71-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9238603>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial: Universidad Ricardo Palma.

Silva, R., Ribeiro, C., Moura, T., & Santos, M. (2022). Basic sanitation: A new indicator for the spread of COVID-19?. *Trans R Soc Trop Med Hyg*, 115(17), 832-840. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33547895/>

Sun, Y., Cheng, Z., Guangxue, W., & Qianyuan, W. (2016). Characteristics of water quality of municipal wastewater treatment plants in China: implications for resources utilization and management. *Revista Journal of Cleaner production*, 131, 1-19. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.05.068>.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS]. (2007). Reglamento General de la Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento. *Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD y sus modificatorias*.

<https://www.sunass.gob.pe/nuestras-funciones/normar/ambito-urbano/reglamento-general-de-calidad/>

Tito, P., Artica, D., & Mancha, C. (2024). Administrative Management and Teaching Process of Teachers in Public Universities. *West Palm Beach*, 24(1), 151-166.

<https://www.proquest.com/docview/2926680002/CC57A0817BDD4EF4PQ/2?accountid=36937&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Uh-Bel, M., & Marion, R. (2009). Complexity leadership in bureaucratic forms of organizing: A meso model. *The Leadership Quarterly*, 20(4), 631-650.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1048984309001003>

## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	González et al. (2020), Es el proceso encaminado al buen uso de los recursos de la organización de manera institucional e integral, porque implica ejecutar acciones coherentes orientadas al logro institucional, resaltando la importancia de la interconexión de las etapas administrativas de la teoría clásica	Será medida con las dimensiones: planeación, organización, dirección, y control; a través de la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario	Planeación	Estratégica Táctica Operacional Asignación de Recursos Cumplimiento de planes	Ordinal
			Organización	Especialización del trabajo Departamentalización Cadena de mando Tramo de control Formalización	
			Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación Calidad de servicio Calidad de atención	
			Control	Establecimiento de estándares o criterios Observación del desempeño Comparación del desempeño con el estándar Acción correctiva Control de recursos económicos	
Servicio de Saneamiento	Se entiende que la prestación de servicios de saneamiento es el cumplimiento de servicios de necesidad pública que comprenden la prestación regular de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural para proteger la salud de la población y el ambiente (Ley N° 26338,2006).	Será medida con las dimensiones: mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario	Calidad de Atención	Atención de personal en problemas de alcantarillado Atención del personal en problemas de servicio de agua Tiempo de solución de reclamos Tiempo de atención de solicitudes Tiempo de atención de emergencias Capacidad de Atención	Ordinal
			Servicio de Agua Potable	Eficiencia del servicio de Agua. El servicio del agua es continuo Claridad y limpieza del Agua Pago Justo Interrupción del servicio programado Continuidad de las inspecciones Equidad en el servicio de agua	
			Servicio de Saneamiento	Estado de letrinas Eficiencia de la instalación de tuberías Eficiencia del control de las tuberías Eficiencia del trabajo de mantenimiento de letrinas Se presentan problemas de alcantarillado Existe desborde de desechos de excretas en el alcantarillado Eficiencia en el mantenimiento del reservorio	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento																									
Nombre del cuestionario	Cuestionario para determinar: Nivel de Gestión Administrativa																								
Autor:	Carazas Araujo, Evelyn Jesús																								
Adaptado por:	Paredes Alvarez Patricia Fiorela																								
Administración:	Individual																								
Ámbito de aplicación	JASS de una Municipalidad distrital de Bolívar																								
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																								
Dimensiones e ítems:	Dimensión: Planificación: 5 ítems Dimensión: Organización: 5 ítems Dimensión: Dirección: 5 ítems Dimensión: Control: 5 ítems																								
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 15 comuneros representantes de la JASS, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0,776																								
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable																								
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Raras veces</li> <li>3. Algunas veces</li> <li>4. Usualmente</li> <li>5. Siempre</li> </ol> Para obtener los resultados se suman los apartados.																								
Tipificación:	NIVELES Y RANGOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Alto</th> <th>Regular</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable: gestión Administrativa</td> <td>74-100</td> <td>47-73</td> <td>20-46</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 1: Planificación</td> <td>19-25</td> <td>12-18</td> <td>5-11</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 2: Organización</td> <td>19-25</td> <td>12-18</td> <td>5-11</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 3: Dirección</td> <td>19-25</td> <td>12-18</td> <td>5-11</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 4: Control</td> <td>19-25</td> <td>12-18</td> <td>5-11</td> </tr> </tbody> </table>		Alto	Regular	Bajo	Variable: gestión Administrativa	74-100	47-73	20-46	Dimensión 1: Planificación	19-25	12-18	5-11	Dimensión 2: Organización	19-25	12-18	5-11	Dimensión 3: Dirección	19-25	12-18	5-11	Dimensión 4: Control	19-25	12-18	5-11
	Alto	Regular	Bajo																						
Variable: gestión Administrativa	74-100	47-73	20-46																						
Dimensión 1: Planificación	19-25	12-18	5-11																						
Dimensión 2: Organización	19-25	12-18	5-11																						
Dimensión 3: Dirección	19-25	12-18	5-11																						
Dimensión 4: Control	19-25	12-18	5-11																						

## Cuestionario para medir el nivel de Gestión Administrativa

Estimado sr/sra: El presente instrumento tiene por objetivo recolectar datos acerca de la gestión administrativa Levantamiento de observaciones. El instrumento es de carácter anónimo, por lo que no necesitas poner tu nombre

Instrucciones: Elije cualquiera de las alternativas y marca con X la opción que consideres que más se acerca a la verdad

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Algunas veces	Usualmente	Siempre

Gestión Administrativa						
N	Planeación	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la municipalidad tiene planes estratégicos a largo plazo favorables para usted?					
2	¿Considera que la municipalidad tiene planes de gestión para signar tareas a los funcionarios y mejorar el saneamiento?					
3	¿Considera que la municipalidad tiene planes de operación que mejore el saneamiento de agua?					
4	¿Considera que la municipalidad planea la asignación de recursos que son favorables para el saneamiento de agua?					
5	¿Considera que la municipalidad cumple los planes orientados a mejorar el servicio de saneamiento?					
Organización						
6	¿Considera que la Municipalidad tiene personal especializados para cumplir con el saneamiento de agua?					
7	¿Considera que la Municipalidad tiene un organigrama de departamentos que es eficiente para cumplir con el saneamiento del agua?					
8	¿Considera que la Municipalidad tiene una cadena de mando que es suficiente para cumplir con el saneamiento del agua?					
9	¿Considera que hay una organización para controlar los recursos asignados?					
10	¿Considera que hay una organización que lleve a la formalidad del servicio?					
Dirección						
11	¿Considera que en la municipalidad hay motivación para hacer la gestión?					
12	¿Considera que en la municipalidad existe liderazgo para hacer gestión de saneamiento?					
13	¿Considera que los canales de comunicación en la municipalidad les son favorables?					
14	¿Considera que la municipalidad se preocupa por la calidad de servicio de agua?					
15	¿Considera que la municipalidad tiene calidad de atención en cuanto al servicio y saneamiento					
Control						
16	¿Considera que la municipalidad establece estándares o criterios de control para cumplir con el servicio de saneamiento?					
17	¿Considera que la municipalidad realiza el control del personal de manera frecuente?					
18	¿Considera que el desempeño de los trabajadores es eficiente?					
19	¿Considera que se establecen medidas correctivas por realizar un mal trabajo?					
20	¿Considera que la municipalidad realiza el control de los recursos económicos de manera frecuente?					

### **Definición de Gestión administrativa**

Citando a Fayol (1971), la gestión administrativa es la administración del conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. La finalidad de este tipo de gestión es lograr los objetivos propuestos y mejorar los resultados. Esta definición se distingue por su enfoque sistémico integral, es decir, sus estudios abarcaron todas las esferas de la empresa, ya que para Fayol era muy importante tanto vender como producir, financiarse como asegurar los resultados (Aro, 2022).

**Dimensiones:** Planificación: Es el primer paso para un buen desarrollo municipal, porque en esta etapa se definen las estrategias, tácticas y operaciones de la institución, de acuerdo a los recursos de la institución y verificar que se oriente a cubrir las necesidades de la comunidad (Carazas, 2019). Organización: Se relaciona con el tipo de estructura organizacional, y el tipo de comunicación que se tiene entre los cuadros de mando, se medirá según la especialización del trabajo, cadena de mando y centralización de procesos que tienen impacto en la gestión de saneamiento (Carazas, 2019). Dirección: Es la fase orientada a medir la manera de dirigir a la institución y como este impacta en el servicio de saneamiento, porque se tiene en cuenta la percepción que se tiene acerca del estilo de gestión de la municipalidad (Carazas, 2019). Control: Orientado a medir el control de actividades que se relacionan con el servicio de saneamiento y como está conduciendo el proceso en beneficio de la comunidad (Carazas, 2019).

Ficha técnica del instrumento																					
Nombre del cuestionario	Cuestionario para determinar: Nivel de Servicio de Saneamiento																				
Autor:	Arce Galicia, Oscar Ausberto; Camacho Barreto, Edy Luz Bertha																				
Adaptado por:	Paredes Alvarez Patricia Fiorela																				
Administración:	Colectiva																				
Ámbito de aplicación	JASS de una Municipalidad distrital de Bolívar																				
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																				
Dimensiones e ítems:	Dimensión: Calidad de Atención: 6 ítems Dimensión: Servicio de Agua: 7 ítems Dimensión: Servicio de Saneamiento: 7 ítems																				
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 15 comuneros representantes de la JASS, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0,756																				
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable																				
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: 1. Nunca 2. Raras veces 3. Algunas veces 4. Usualmente 5. Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.																				
Tipificación:	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Bueno</th> <th>Regular</th> <th>Malo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable: Servicio de Saneamiento</td> <td>74-100</td> <td>47-73</td> <td>20-46</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 1: Calidad de Atención</td> <td>22-30</td> <td>14-21</td> <td>6-13</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 2: Servicio de Agua</td> <td>27-35</td> <td>17-26</td> <td>7-16</td> </tr> <tr> <td>Dimensión 3: Servicio de Saneamiento</td> <td>27-35</td> <td>17-26</td> <td>7-16</td> </tr> </tbody> </table>		Bueno	Regular	Malo	Variable: Servicio de Saneamiento	74-100	47-73	20-46	Dimensión 1: Calidad de Atención	22-30	14-21	6-13	Dimensión 2: Servicio de Agua	27-35	17-26	7-16	Dimensión 3: Servicio de Saneamiento	27-35	17-26	7-16
	Bueno	Regular	Malo																		
Variable: Servicio de Saneamiento	74-100	47-73	20-46																		
Dimensión 1: Calidad de Atención	22-30	14-21	6-13																		
Dimensión 2: Servicio de Agua	27-35	17-26	7-16																		
Dimensión 3: Servicio de Saneamiento	27-35	17-26	7-16																		

## Cuestionario para medir el nivel de servicio de saneamiento

Estimado sr/sra: El presente instrumento tiene por objetivo recolectar datos acerca de la gestión municipal y servicio de saneamiento. El instrumento es de carácter anónimo, por lo que no necesitas poner tu nombre

Instrucciones: Elije cualquiera de las alternativas y marca con X la opción que consideres que más se acerca a la verdad

1	2	3	4	5
Nunca	Raras veces	Algunas veces	Usualmente	Siempre

N°	Calidad de Atención	1	2	3	4	5
1	¿Considera que el personal el da atención oportuna para solucionar los problemas de alcantarillado?					
2	¿Considera que el personal el da atención oportuna para solucionar los problemas de abastecimiento de agua?					
3	¿Considera que el tiempo de solución de reclamos es rápido?					
4	¿Considera que el tiempo de solicitudes es rápido?					
5	¿Considera que el personal se preocupa por el tiempo de atención de emergencias?					
6	¿Considera usted que el personal está capacitado para dar una buena atención?					
Servicio de Agua Potable						
7	¿Considera que el servicio de agua potable es eficiente?					
8	¿Considera que el servicio de agua es continuo (24 horas al día, siete días a la semana)?					
9	¿Considera que recibe agua limpia y libre de contaminación?					
10	¿Considera que paga lo justo por el servicio de agua?					
11	¿Considera que le avisan antes de interrumpir el servicio?					
12	¿Considera que las inspecciones para dar servicio de agua son continuas?					
13	¿Considera que toda su comunidad tiene servicio de agua?					
Servicio de Saneamiento						
14	¿Considera que el servicio para verificar el estado de letrinas es continuo y eficiente?					
15	¿Considera que el servicio de instalación de tuberías es eficiente y continuo?					
16	¿Considera que hay un control eficiente del estado de las tuberías					
17	¿Considera que el trabajo de mantenimiento de letrinas es eficiente y continuo?					
18	¿Considera que se presenta problemas de alcantarillado frecuentes?					
19	¿Considera que es frecuente el desborde de desechos de excretas en el alcantarillado?					
20	¿considera que el mantenimiento del reservorio es eficiente y continuo?					

**Definición de servicio de saneamiento:**

Se entiende como servicio de saneamiento a las actividades orientadas a “Regular, normalizar, controlar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cuidando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado (SUNASS,2020). Igualmente, son acciones de ajuste y mejora de las condiciones sanitarias de los recursos hídricos, encaminadas a dar un servicio de agua potable sin contaminación y limpio, apto para el consumo humano, animal y de regadío. También se considera la disposición sanitaria de excretas (Organización Panamericana de la Salud, 2022).

**Dimensiones:** Servicio de Atención: Lo que significa medir la calidad y capacidad del personal de la municipalidad con respecto a la atención a reclamos y nuevos pedidos (Arce y Camacho, 2019). Servicio de agua potable: Orientado a medir la calidad del servicio de agua recibido, tanto para consumo como para regadío (Arce y Camacho, 2019). Servicio de alcantarillado: Orientado a medir la calidad del servicio alcantarillado, orientado a la calidad de infraestructura de eliminación de excretas (Arce y Camacho, 2019).

### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### Ficha de validación de contenido para el instrumento Gestión Administrativa

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

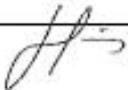
## Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de la variable: González et al. (2020), Es el proceso encaminado al buen uso de los recursos de la organización de manera institucional e integral, porque implica ejecutar acciones coherentes orientadas al logro institucional, resaltando la importancia de la interconexión de las etapas administrativas de la teoría clásica

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Estratégica	¿Considera que la municipalidad tiene planes estratégicos a largo plazo favorables para usted?	1	1	1	1	
	Táctica	¿Considera que la municipalidad tiene planes de gestión para signar tareas a los funcionarios y mejorar el saneamiento?	1	1	1	1	
	Operacional	¿Considera que la municipalidad tiene planes de operación que mejore el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Asignación de Recursos	¿Considera que la municipalidad planea la asignación de recursos que son favorables para el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de planes	¿Considera que la municipalidad cumple los planes orientados a mejorar el servicio de saneamiento?	1	1	1	1	
Organización	Especialización del trabajo	¿Considera que la Municipalidad tiene personal especializados para cumplir con el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Departamentalización	¿Considera que la Municipalidad tiene un organigrama de departamentos que es eficiente para cumplir con el saneamiento del agua?	1	1	1	1	
	Cadena de mando	¿Considera que la Municipalidad tiene una cadena de mando que es suficiente para cumplir con el saneamiento del agua?	1	1	1	1	
	Tramo de control	¿Considera que hay una organización para controlar los recursos asignados?	1	1	1	1	
	Formalización	¿Considera que hay una organización que lleve a la formalidad del servicio?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	¿Considera que en la municipalidad hay motivación para hacer la gestión?	1	1	1	1	
	Liderazgo	¿Considera que en la municipalidad existe liderazgo para hacer gestión de saneamiento?	1	1	1	1	
	Comunicación	¿Considera que los canales de comunicación en la municipalidad les son favorables?	1	1	1	1	
	Calidad de servicio	¿Considera que la municipalidad se preocupa por la calidad de servicio de agua?	1	1	1	1	
	Calidad de atención	¿Considera que la municipalidad tiene calidad de atención en cuanto al servicio y saneamiento?	1	1	1	1	
Control	Establecimiento de estándares o criterios	¿Considera que la municipalidad establece estándares o criterios de control para cumplir con el servicio de saneamiento?	1	1	1	1	
	Observación del desempeño	¿Considera que la municipalidad realiza el control del personal de manera frecuente?	1	1	1	1	
	Comparación del desempeño con el estándar	¿Considera que el desempeño de los trabajadores es eficiente?	1	1	1	1	
	Acción correctiva	¿Considera que se establecen medidas correctivas por realizar un mal trabajo?	1	1	1	1	
	Control de uso de recursos económicos	¿Considera que la municipalidad realiza el control de los recursos económicos de manera frecuente?	1	1	1	1	



### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez
Documento de identidad	18028962
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Norte
Cargo	Responsable de planificación de la OPE
Número telefónico	979882248
Firma	 Firma del Evaluador Mg. Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez DNI 18028962
Fecha	02/05/2024

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de la variable: González et al. (2020), Es el proceso encaminado al buen uso de los recursos de la organización de manera institucional e integral, porque implica ejecutar acciones coherentes orientadas al logro institucional, resaltando la importancia de la interconexión de las etapas administrativas de la teoría clásica

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Estratégica	¿Considera que la municipalidad tiene planes estratégicos a largo plazo favorables para usted?	1	1	1	1	
	Táctica	¿Considera que la municipalidad tiene planes de gestión para signar tareas a los funcionarios y mejorar el saneamiento?	1	1	1	1	
	Operacional	¿Considera que la municipalidad tiene planes de operación que mejore el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Asignación de Recursos	¿Considera que la municipalidad planea la asignación de recursos que son favorables para el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de planes	¿Considera que la municipalidad cumple los planes orientados a mejorar el servicio de saneamiento?	1	1	1	1	
Organización	Especialización del trabajo	¿Considera que la Municipalidad tiene personal especializados para cumplir con el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Departamentalización	¿Considera que la Municipalidad tiene un organigrama de departamentos que es eficiente para cumplir con el saneamiento del agua?	1	1	1	1	
	Cadena de mando	¿Considera que la Municipalidad tiene una cadena de mando que es suficiente para cumplir con el saneamiento del agua?	1	1	1	1	
	Tramo de control	¿Considera que hay una organización para controlar los recursos asignados?	1	1	1	1	
	Formalización	¿Considera que hay una organización que lleve a la formalidad del servicio?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	¿Considera que en la municipalidad hay motivación para hacer la gestión?	1	1	1	1	
	Liderazgo	¿Considera que en la municipalidad existe liderazgo para hacer gestión de saneamiento?	1	1	1	1	
	Comunicación	¿Considera que los canales de comunicación en la municipalidad les son favorables?	1	1	1	1	
	Calidad de servicio	¿Considera que la municipalidad se preocupa por la calidad de servicio de agua?	1	1	1	1	
	Calidad de atención	¿Considera que la municipalidad tiene calidad de atención en cuanto al servicio y saneamiento?	1	1	1	1	
Control	Establecimiento de estándares o criterios	¿Considera que la municipalidad establece estándares o criterios de control para cumplir con el servicio de saneamiento?	1	1	1	1	
	Observación del desempeño	¿Considera que la municipalidad realiza el control del personal de manera frecuente?	1	1	1	1	
	Comparación del desempeño con el estándar	¿Considera que el desempeño de los trabajadores es eficiente?	1	1	1	1	
	Acción correctiva	¿Considera que se establecen medidas correctivas por realizar un mal trabajo?	1	1	1	1	
	Control de uso de recursos económicos	¿Considera que la municipalidad realiza el control de los recursos económicos de manera frecuente?	1	1	1	1	

  
 Jorge Luis Vargas Maldonado  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP 66946

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis Bringas Maldonado
Documento de identidad	18154078
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Gobierno Regional La Libertad
Cargo	Ejecución y ejecución de obras en el sector publico
Número telefónico	998816017
Firma	 Jorge Luis Bringas Maldonado EN EL EJERCICIO CIVIL CIP 66748 Firma del Evaluador
Fecha	02/05/2024 Mg. Jorge Luis Bringas Maldonado DNI: 18154078

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Gestión administrativa

Definición de la variable: González et al. (2020), Es el proceso encaminado al buen uso de los recursos de la organización de manera institucional e integral, porque implica ejecutar acciones coherentes orientadas al logro institucional, resaltando la importancia de la interconexión de las etapas administrativas de la teoría clásica

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Planeación	Estratégica	¿Considera que la municipalidad tiene planes estratégicos a largo plazo favorables para usted?	1	1	1	1	
	Táctica	¿Considera que la municipalidad tiene planes de gestión para signar tareas a los funcionarios y mejorar el saneamiento?	1	1	1	1	
	Operacional	¿Considera que la municipalidad tiene planes de operación que mejore el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Asignación de Recursos	¿Considera que la municipalidad planea la asignación de recursos que son favorables para el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Cumplimiento de planes	¿Considera que la municipalidad cumple los planes orientados a mejorar el servicio de saneamiento?	1	1	1	1	
Organización	Especialización del trabajo	¿Considera que la Municipalidad tiene personal especializados para cumplir con el saneamiento de agua?	1	1	1	1	
	Departamentalización	¿Considera que la Municipalidad tiene un organigrama de departamentos que es eficiente para cumplir con el saneamiento del agua?	1	1	1	1	
	Cadena de mando	¿Considera que la Municipalidad tiene una cadena de mando que es suficiente para cumplir con el saneamiento del agua?	1	1	1	1	
	Tramo de control	¿Considera que hay una organización para controlar los recursos asignados?	1	1	1	1	
	Formalización	¿Considera que hay una organización que lleve a la formalidad del servicio?	1	1	1	1	
Dirección	Motivación	¿Considera que en la municipalidad hay motivación para hacer la gestión?	1	1	1	1	
	Liderazgo	¿Considera que en la municipalidad existe liderazgo para hacer gestión de saneamiento?	1	1	1	1	
	Comunicación	¿Considera que los canales de comunicación en la municipalidad les son favorables?	1	1	1	1	
	Calidad de servicio	¿Considera que la municipalidad se preocupa por la calidad de servicio de agua?	1	1	1	1	
	Calidad de atención	¿Considera que la municipalidad tiene calidad de atención en cuanto al servicio y saneamiento?	1	1	1	1	
Control	Establecimiento de estándares o criterios	¿Considera que la municipalidad establece estándares o criterios de control para cumplir con el servicio de saneamiento?	1	1	1	1	
	Observación del desempeño	¿Considera que la municipalidad realiza el control del personal de manera frecuente?	1	1	1	1	
	Comparación del desempeño con el estándar	¿Considera que el desempeño de los trabajadores es eficiente?	1	1	1	1	
	Acción correctiva	¿Considera que se establecen medidas correctivas por realizar un mal trabajo?	1	1	1	1	
	Control de uso de recursos económicos	¿Considera que la municipalidad realiza el control de los recursos económicos de manera frecuente?	1	1	1	1	

  
**Eduardo F. Caballero Salverredy**  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP N° 88216

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Eduardo Fermin Caballero Salaverredy
Documento de identidad	80289638
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de Atención al Ciudadano del MVCS-La Libertad
Cargo	Ejecución y supervisión de obras en el sector público
Número telefónico	945750038
Firma	 Eduardo F. Caballero Salaverredy INGENIERO CIVIL CIP Nº 88216 Firma del Evaluador
Fecha	02/05/2024 Mg. Eduardo Fermin Caballero Salaverredy DNI: 80289638

## Ficha de validación de contenido para el instrumento servicio de saneamiento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Servicios de Saneamiento

Definición de la variable: Se entiende que la prestación de servicios de saneamiento es el cumplimiento de servicios de necesidad pública que comprenden la prestación regular de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural para proteger la salud de la población y el ambiente (Ley N° 26338,2006).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de Atención	Atención de personal en problemas de alcantarillado	¿Considera que el personal le da atención oportuna para solucionar los problemas de alcantarillado?	1	1	1	1	
	Atención del personal en problemas de servicio de agua	¿Considera que el personal le da atención oportuna para solucionar los problemas de abastecimiento de agua?	1	1	1	1	
	Tiempo de solución de reclamos	¿Considera que el tiempo de solución de reclamos es rápido?	1	1	1	1	
	Tiempo de atención de solicitudes	¿Considera que el tiempo de solicitudes es rápido?	1	1	1	1	
	Tiempo de atención de emergencias	¿Considera que el personal se preocupa por el tiempo de atención de emergencias?	1	1	1	1	
	Capacidad de Atención	¿Considera usted que el personal está capacitado para dar una buena atención?	1	1	1	1	
Servicio de Agua Potable	Eficiencia del servicio de Agua.	¿Considera que el servicio de agua potable es eficiente?	1	1	1	1	
	El servicio del agua es continuo	¿Considera que el servicio de agua es continuo (24 horas al día, siete días a la semana)?	1	1	1	1	
	Claridad y limpieza del Agua	¿Considera que recibe agua limpia y libre de contaminación?	1	1	1	1	
	Pago Justo	¿Considera que paga lo justo por el servicio de agua?	1	1	1	1	
	Interrupción del servicio programado	¿Considera que le avisan antes de interrumpir el servicio?	1	1	1	1	
	Continuidad de las inspecciones	¿Considera que las inspecciones para dar servicio de agua son continuas?	1	1	1	1	
	Equidad en el servicio de agua	¿Considera que toda su comunidad tiene servicio de agua?	1	1	1	1	
Servicio de Saneamiento	Estado de letrinas	¿Considera que el servicio para verificar el estado de letrinas es continuo y eficiente?	1	1	1	1	
	Eficiencia de la instalación de tuberías	¿Considera que el servicio de instalación de tuberías es eficiente y continuo?	1	1	1	1	
	Eficiencia del control de las tuberías	¿Considera que hay un control eficiente del estado de las tuberías?	1	1	1	1	
	Eficiencia del trabajo de mantenimiento de letrinas	¿Considera que el trabajo de mantenimiento de letrinas es eficiente y continuo?	1	1	1	1	
	Se presentan problemas de alcantarillado	¿Considera que se presentan problemas de alcantarillado frecuentes?	1	1	1	1	
	Existe desborde de desechos de excretas en el alcantarillado	¿Considera que es frecuente el desborde de desechos de excretas en el alcantarillado?	1	1	1	1	
	Eficiencia en el mantenimiento del reservorio	¿considera que el mantenimiento del reservorio es eficiente y continuo?	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Servicio de Saneamiento
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de servicio de saneamiento
Nombres y apellidos del experto	Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez
Documento de identidad	18028962
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Norte
Cargo	Responsable de planificación de la OPE
Número telefónico	979882248
Firma	 Firma del Evaluador Mg. Gonzalo Ramiro Pérez Rodríguez DNI: 18028962
Fecha	02/05/2024

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Servicios de Saneamiento

Definición de la variable: Se entiende que la prestación de servicios de saneamiento es el cumplimiento de servicios de necesidad pública que comprenden la prestación regular de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural para proteger la salud de la población y el ambiente (Ley N° 26338,2006).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de Atención	Atención de personal en problemas de alcantarillado	¿Considera que el personal le da atención oportuna para solucionar los problemas de alcantarillado?	1	1	1	1	
	Atención del personal en problemas de servicio de agua	¿Considera que el personal le da atención oportuna para solucionar los problemas de abastecimiento de agua?	1	1	1	1	
	Tiempo de solución de reclamos	¿Considera que el tiempo de solución de reclamos es rápido?	1	1	1	1	
	Tiempo de atención de solicitudes	¿Considera que el tiempo de solicitudes es rápido?	1	1	1	1	
	Tiempo de atención de emergencias	¿Considera que el personal se preocupa por el tiempo de atención de emergencias?	1	1	1	1	
	Capacidad de Atención	¿Considera usted que el personal está capacitado para dar una buena atención?	1	1	1	1	
Servicio de Agua Potable	Eficiencia del servicio de Agua.	¿Considera que el servicio de agua potable es eficiente?	1	1	1	1	
	El servicio del agua es continuo	¿Considera que el servicio de agua es continuo (24 horas al día, siete días a la semana)?	1	1	1	1	
	Claridad y limpieza del Agua	¿Considera que recibe agua limpia y libre de contaminación?	1	1	1	1	
	Pago Justo	¿Considera que paga lo justo por el servicio de agua?	1	1	1	1	
	Interrupción del servicio programado	¿Considera que le avisan antes de interrumpir el servicio?	1	1	1	1	
	Continuidad de las inspecciones	¿Considera que las inspecciones para dar servicio de agua son continuas?	1	1	1	1	
	Equidad en el servicio de agua	¿Considera que toda su comunidad tiene servicio de agua?	1	1	1	1	
Servicio de Saneamiento	Estado de letrinas	¿Considera que el servicio para verificar el estado de letrinas es continuo y eficiente?	1	1	1	1	
	Eficiencia de la instalación de tuberías	¿Considera que el servicio de instalación de tuberías es eficiente y continuo?	1	1	1	1	
	Eficiencia del control de las tuberías	¿Considera que hay un control eficiente del estado de las tuberías?	1	1	1	1	
	Eficiencia del trabajo de mantenimiento de letrinas	¿Considera que el trabajo de mantenimiento de letrinas es eficiente y continuo?	1	1	1	1	
	Se presentan problemas de alcantarillado	¿Considera que se presentan problemas de alcantarillado frecuentes?	1	1	1	1	
	Existe desborde de desechos de excretas en el alcantarillado	¿Considera que es frecuente el desborde de desechos de excretas en el alcantarillado?	1	1	1	1	
	Eficiencia en el mantenimiento del reservorio	¿Considera que el mantenimiento del reservorio es eficiente y continuo?	1	1	1	1	

  
 Jorge Luis Vargas Maldonado  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP 66946

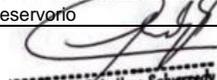
### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de Servicio de Saneamiento
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de Servicio de Saneamiento
Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis Bringas Maldonado
Documento de identidad	18154078
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Gobierno Regional La Libertad
Cargo	Ejecución y ejecución de obras en el sector publico
Número telefónico	998816017
Firma	 Jorge Luis Bringas Maldonado INGENIERO CIVIL C-18-82344
Fecha	02/05/2024 Firma del Evaluador Mg. Jorge Luis Bringas Maldonado DNI: 18154078

## Matriz de validación del cuestionario de la variable Servicios de Saneamiento

Definición de la variable: Se entiende que la prestación de servicios de saneamiento es el cumplimiento de servicios de necesidad pública que comprenden la prestación regular de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural para proteger la salud de la población y el ambiente (Ley N° 26338,2006).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Calidad de Atención	Atención de personal en problemas de alcantarillado	¿Considera que el personal le da atención oportuna para solucionar los problemas de alcantarillado?	1	1	1	1	
	Atención del personal en problemas de servicio de agua	¿Considera que el personal le da atención oportuna para solucionar los problemas de abastecimiento de agua?	1	1	1	1	
	Tiempo de solución de reclamos	¿Considera que el tiempo de solución de reclamos es rápido?	1	1	1	1	
	Tiempo de atención de solicitudes	¿Considera que el tiempo de solicitudes es rápido?	1	1	1	1	
	Tiempo de atención de emergencias	¿Considera que el personal se preocupa por el tiempo de atención de emergencias?	1	1	1	1	
	Capacidad de Atención	¿Considera usted que el personal está capacitado para dar una buena atención?	1	1	1	1	
Servicio de Agua Potable	Eficiencia del servicio de Agua.	¿Considera que el servicio de agua potable es eficiente?	1	1	1	1	
	El servicio del agua es continuo	¿Considera que el servicio de agua es continuo (24 horas al día, siete días a la semana)?	1	1	1	1	
	Claridad y limpieza del Agua	¿Considera que recibe agua limpia y libre de contaminación?	1	1	1	1	
	Pago Justo	¿Considera que paga lo justo por el servicio de agua?	1	1	1	1	
	Interrupción del servicio programado	¿Considera que le avisan antes de interrumpir el servicio?	1	1	1	1	
	Continuidad de las inspecciones	¿Considera que las inspecciones para dar servicio de agua son continuas?	1	1	1	1	
	Equidad en el servicio de agua	¿Considera que toda su comunidad tiene servicio de agua?	1	1	1	1	
Servicio de Saneamiento	Estado de letrinas	¿Considera que el servicio para verificar el estado de letrinas es continuo y eficiente?	1	1	1	1	
	Eficiencia de la instalación de tuberías	¿Considera que el servicio de instalación de tuberías es eficiente y continuo?	1	1	1	1	
	Eficiencia del control de las tuberías	¿Considera que hay un control eficiente del estado de las tuberías?	1	1	1	1	
	Eficiencia del trabajo de mantenimiento de letrinas	¿Considera que el trabajo de mantenimiento de letrinas es eficiente y continuo?	1	1	1	1	
	Se presentan problemas de alcantarillado	¿Considera que se presentan problemas de alcantarillado frecuentes?	1	1	1	1	
	Existe desborde de desechos de excretas en el alcantarillado	¿Considera que es frecuente el desborde de desechos de excretas en el alcantarillado?	1	1	1	1	
	Eficiencia en el mantenimiento del reservorio	¿considera que el mantenimiento del reservorio es eficiente y continuo?	1	1	1	1	

  
**Eduardo F. Caballero Salveredy**  
**INGENIERO CIVIL**  
**CIP N° 88216**

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de servicio de saneamiento
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de servicio de saneamiento
Nombres y apellidos del experto	Eduardo Fermin Caballero Salaverredy
Documento de identidad	80289638
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Centro de Atención al Ciudadano del MVCS-La Libertad
Cargo	Ejecución y supervisión de obras en el sector publico
Número telefónico	945750038
Firma	  <b>INGENIERO CIVIL</b> <b>CIP N° 80218</b> Firma del Expediente Mg. Eduardo Fermin Caballero Salaverredy DNI: 80289638
Fecha	02/05/2024

## Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Análisis de confiabilidad -Alfa de Cronbach

**Variable: Gestión Administrativa**

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4
3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4
4	4	4	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	4	2	2	2	2	2	3	2
6	3	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
7	3	3	3	2	1	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	4
8	3	3	3	3	2	1	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	4
9	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3
10	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
11	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
12	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	1
13	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1
14	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
15	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1

### Resumen de procesamiento de

#### casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas

las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	15

**INTERPRETACIÓN:** Se tomo una prueba piloto a 15 pobladores miembros de la JASS el instrumento para medir gestión administrativa consta de 20 ítem, se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach por que el instrumento es ´politómico. El valor que se obtuvo fue de 0, 756 lo que indica que el instrumento es confiable

## Análisis de confiabilidad -Alfa de Cronbach

### Variable: Servicio de Saneamiento

N°	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4
4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	4	3	2	4	3	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2
6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
7	3	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	4
8	3	3	3	4	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	4
9	3	3	2	3	3	2	3	2	1	4	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3
10	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2
11	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
12	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1
13	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1
14	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
15	2	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas

las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	15

**INTERPRETACIÓN:** Se tomo una prueba piloto a 15 pobladores miembros de la JASS el instrumento para medir el sistema de abastecimiento consta de 23 ítem, se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach por que el instrumento es ´politómico. El valor que se obtuvo fue de 0, 776 lo que indica que el instrumento es confiable

## Anexo 5: Reporte de similitud

feedback studio PATRICIA FIORELA PAREDES ALVAREZ | TESIS TURNITIN-PAREDES ALVAREZ PATRICIA

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Resumen de coincidencias

**13 %**

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias		
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 % >
2	www.vivienda.gob.pe Fuente de Internet	3 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 % >
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 % >
6	www3.vivienda.gob.pe Fuente de Internet	<1 % >

Página: 1 de 34 | Número de palabras: 10108 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado





## Anexo 7: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y su influencia en los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gestión Administrativa				
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la influencia entre gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024?	Determinar la influencia entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Existe influencia significativa entre la gestión administrativa y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Planificación	Estratégica	1	1= Nunca	Alto ( 74-100) Regular (47-73) Bajo (20-46)
				Táctica	2	2= Raras Veces	
				Operacional	3	3= Algunas veces	
				Asignación de Recursos	4	4= Usualmente	
				Cumplimiento de planes	5	5= Siempre	
¿Cuál es la influencia de la planificación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024?	Identificar la influencia entre la planificación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Existe influencia significativa entre la planificación y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Organización	Especialización del trabajo	6		
				Departamentalización	7		
				Cadena de mando	8		
				Tramo de control	9		
				Formalización	10		
			Dirección	Motivación	11		
				Liderazgo	12		
				Comunicación	13		
				Calidad de servicio	14		
				Calidad de atención	15		
Control	Establecimiento de estándares o criterios	16					
	Observación del desempeño	17					
	Comparación del desempeño con el estándar	18					
	Acción correctiva	19					
			Control de uso de recursos económicos	20			
¿Cuál es la influencia organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024?	Establecer la influencia entre la organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Existe influencia significativa entre la organización y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Variable 2/Dependiente: Servicio de saneamiento				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Calidad de Atención	Atención de personal en problemas de alcantarillado	1	1= Nunca	Alto ( 74-100) Regular (47-73) Bajo (20-46)
				Atención del personal en problemas de servicio de agua	2	2= Raras Veces	
				Tiempo de solución de reclamos	3	3= Algunas veces	
Tiempo de atención de solicitudes	4	4= Usualmente					
Tiempo de atención de emergencias	5	5= Siempre					
¿Cuál es la influencia de la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024?	Identificar la influencia entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Existe influencia significativa entre la dirección y los servicios de saneamiento en un municipio de la provincia de Bolívar, 2024	Servicio de Agua Potable	Capacidad de Atención	6		
				Eficiencia del servicio de Agua.	7		
				El servicio del agua es continuo	8		
				Claridad y limpieza del Agua	9		
				Pago Justo	10		
				Interrupción del servicio programado	11		
			Servicio de	Continuidad de las inspecciones	12		
				Equidad en el servicio de agua	13		
				Estado de letrinas	14		

provincia de Bolívar, 2024?	la provincia de Bolívar, 2024	la provincia de Bolívar,2024.	Saneamiento	Eficiencia de la instalación de tuberías Eficiencia del control de las tuberías Eficiencia del trabajo de mantenimiento de letrinas Se presentan problemas de alcantarillado Existe desborde de desechos de excretas en el alcantarillado Eficiencia en el mantenimiento del reservorio	15 16 17 18 19 20	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>	
Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básica  Método: Hipotético -Deductivo Diseño: Correlacional -Causal - No experimental		Población: 60 representaes de la JASS  Muestra: 60 representaes de la JASS	Técnicas: Entrevista  Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Utilizar en el Excel y presentación de Tablas y Figuras  Inferencial: SPSS -	

## ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS

