



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una  
JASS, Chanchamayo - Perú, 2024

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Barrientos Moscoso, Paul Pablo (orcid.org/0000-0002-5035-7169)

**ASESORES:**

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (orcid.org/0000-0001-8910-222x)

Dr. Prudenci Cuela, Fausto Enrique (orcid.org/0000-0002-0201-4807)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS, 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 la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024", cuyo autor es BARRIENTOS MOSCOSO PAUL PABLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, 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, 05 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NOLAZCO LABAJOS FERNANDO ALEXIS <b>DNI:</b> 40086182 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8910-222X	Firmado electrónicamente por: FNOLAZCOLA el 05- 08-2024 21:57:09

Código documento Trilce: TRI - 0851001



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, BARRIENTOS MOSCOSO PAUL PABLO 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 la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
PAUL PABLO BARRIENTOS MOSCOSO <b>DNI:</b> 74224690 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5035-7169	Firmado electrónicamente por: PBARRIENTOBA22 el 05-08-2024 19:39:44

Código documento Trilce: TRI - 0851002

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada con amor a mi madre Dolores. También a mis hermanos y mi novia, cuyo amor incondicional, apoyo constante y sacrificios han sido esenciales en cada etapa de este recorrido. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Barrientos Moscoso Paul Pablo

### **Agradecimiento**

- A la Universidad César Vallejo, por haber sido mi hogar durante estos años, me llevo un valioso aprendizaje y experiencias significativas que me acompañarán en mi vida profesional.
- Al Ing. Frank Gonzales Quispe, le expreso mi sincero agradecimiento por su confianza en mis habilidades, su enseñanza y su constante motivación para avanzar. Sus aportes han sido esenciales para la elaboración de esta tesis, y me siento profundamente agradecido por su apoyo incondicional.
- Al Ing. Elvis Lino Gutiérrez Yupanqui, agradecerle profundamente su generosidad al compartir conmigo su conocimiento y experiencia. Animándome a explorar nuevas áreas de conocimiento y a superar mis desafíos.

Barrientos Moscoso Paul Pablo

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN:.....	25
VI. CONCLUSIONES: .....	30
VII. RECOMENDACIONES:.....	31
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS	

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Tabla descriptiva de la primera variable.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 2. Tabla de estadísticas descriptivas de la segunda variable.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 3. Tabla intercambiada de planeación y calidad del servicio de saneamiento</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 4. Tabla intercambiada de la segunda dimensión y la segunda variable .....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 5. Tabla intercambiada de dirección y calidad del servicio de saneamiento ...</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 6. Tabla intercambiada de control y calidad del servicio de saneamiento.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 7. Relación de la muestra no paramétrica entre la primera variable y la segunda variable. ....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 8. Relación de la muestra no paramétricas entre la primera dimensión y la segunda variable .....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 9. Relación de la muestra no paramétricas entre la segunda dimensión y la segunda variable .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 10. Relación de la muestra no paramétricas entre la tercera dimensión y la segunda variable .....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 11. Relación no paramétrica entre la cuarta dimensión y la segunda variable .....</i>	<i>24</i>

## Resumen

La investigación realizada sobre la gestión administrativa del agua y saneamiento guarda relación con la ODS N° 6, busca garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos de aquí a 2030. En cuanto al objetivo que tuvo la investigación es Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024. En este contexto, se empleó un enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta el tipo de investigación aplicada, utilizando un diseño no experimental, nivel correlacional, con una población inicial de 118 tanto como beneficiarios y directivos, la muestra es de 91 pobladores beneficiarios. Se utilizó de instrumento la encuesta con el cuestionario en la investigación para obtener información, la cual fue evaluada utilizando el software "SPSS". Los hallazgos mostraron un índice de correlación de Spearman de 0,926, indicando una conexión positiva alta entre las variables. Esto implica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento de la población beneficiaria de la junta administradora del servicio de saneamiento de Chanchamayo.

**Palabras clave:** Abastecimiento de agua, gestión, saneamiento, mantenimiento.



## **Abstract**

Research on water management and sanitation is related to SDG 6 seeks to ensure the availability and sustainable management of water and sanitation for all by 2030. In terms of the objective of the research, Determine the relationship between administrative management and the quality of sanitation service, in a JASS, Chanchamayo - Peru, 2024. In this context, a quantitative approach was employed, taking into account the type of applied research, using a nonexperimental design, correlative level, with an initial population of 118 both as beneficiaries and managers, the sample is 91 beneficiary populations. The questionnaire survey was used to obtain information, which was evaluated using the "SPSS" software. The findings showed a Spearman correlation index of 0.926, indicating a high positive connection between the variables. This implies that there is a significant relationship between the administrative management and the quality of the sanitation service of the beneficiary population of the Chanchamayo sanitation service management board.

**Keywords:** Water supply, management, sanitation, maintenance.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, la administración eficiente es la parte crucial para ofrecer una prestación de alta satisfacción. Una gestión administradora efectiva puede potenciar el agrado del cliente, fortalecer la lealtad y mejorar el prestigio de la jass. En cambio, una gestión inadecuada podría impactar negativamente en la calidad del recurso proporcionado a los beneficiarios de San Ramón.

Contar con una buena calidad de servicio de saneamiento es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible, que depende en gran medida de una buena relación con la gestión administrativa eficiente de las entidades que velan por el sistema de saneamiento. La excelencia del servicio de saneamiento, que abarca aspectos como el acceso a recurso potable segura, el alcantarillado y la gestión de residuos sólidos, se ve directamente relacionada por las prácticas administrativas implementadas. Una buena gestión administrativa es fundamental para el éxito de un sistema de saneamiento, y un sistema de saneamiento eficiente proporciona información y datos valiosos para la toma de decisiones administrativas. En este análisis, se muestra la estrecha conexión entre la administración y un buen servicio de saneamiento, utilizando como factores clave el control, planificación, organización y dirección (Organización Mundial de la Salud, 2024).

A nivel internacional, la administración y la prestación del servicio de saneamiento son temas prioritarios para el desarrollo sostenible y la salud pública. Diversas organizaciones internacionales, como (BM), entre otras organizaciones importantes del mundo, han establecido metas y directrices para mejorar proporcionar acceso universal al recurso hídrico y servicios de saneamiento de alta calidad para toda la población, una de sus metas principales es asegurar el acceso para todas las personas justo, equitativo y económico del recurso potable segura, y el saneamiento de calidad para todos antes de 2030. Este objetivo incluye la eliminación de excretas al aire libre, la mejora de la gestión del agua residual y la promoción de la higiene, por lo que surgieron desafíos como la financiación para el saneamiento que en la actualidad sigue siendo un desafío importante en varios países, especialmente en los países más pobres (Banco Mundial, 2017).

A nivel nacional, el Perú enfrenta desafíos importantes en cuanto a la administración y la excelencia en el servicio del saneamiento. Si bien se han alcanzado avances en los últimos años, aún existe una apertura significativa en el acceso al recurso potable y saneamiento de calidad, especialmente en las zonas

rurales y urbanas. Con respecto a estos temas se presentan algunas deficiencias como es la falta de financiamiento que es uno de las principales dificultades para una buena gestión del saneamiento, por lo cual se necesitan inversiones adicionales para construir y mantener la infraestructura de saneamiento, así como para mejorar la calidad del recurso hídrico y el alcantarillado. Se estima que alrededor del 30% no tiene una buena gestión administrativa de la JASS y no tienen acceso a un sistema de saneamiento formal (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, 2020).

Según la ministra de Vivienda, Construcción y Saneamiento, estas deficiencias han generado una serie de consecuencias negativas en la calidad del servicio de saneamiento, entre las que destacan las deficiencias en la cobertura del servicio, con un porcentaje alto de las personas que no tiene acceso al agua potable y alcantarillado, precaria calidad del agua potable, con presencia del recurso contaminado, conforman una amenaza para la calidad de la población y los habitantes (Pérez, 2024). Además, el legislador Roberto menciona que no existe una política de puertas abiertas en el sector, ya que no se está brindando la atención adecuada a todos los alcaldes. Uno de los principales obstáculos que se ven en la actualidad es la carencia de agua y sistemas de desagüe, lo que agrava la situación en las comunidades locales. Esta situación ha generado frustración y descontento, ya que las localidades no están siendo abordadas de manera eficiente y oportuna (Kamiche, 2024).

A nivel local, la gestión del saneamiento en la región Junín enfrenta importantes desafíos, tanto en lo que respecta a la gestión administradora como a la mejora del servicio. La gestión administrativa del saneamiento en la región Junín se caracteriza por la fragmentación institucional, las limitaciones en los recursos financieros y humanos, y la débil capacidad de planificación y ejecución de proyectos, con respecto a la calidad del servicio de saneamiento en la región Junín es deficiente, particularmente en las zonas rurales. Los principales problemas incluyen acceso limitado a agua potable con una considerable proporción de habitantes carece de acceso a recurso potable segura, la cobertura de alcantarillado es baja, especialmente en las zonas rurales, agua potable en algunas zonas presenta niveles de contaminación que superan los límites establecidos por la normativa vigente (EPS Selva Central, 2023).

En este momento, el distrito se encuentra en una situación en la que enfrenta una problemática significativa relacionada con la mala gestión administradora y la consecuente deficiencia en la calidad del servicio de saneamiento. Esta situación influye de manera directa en el bienestar y el estándar de vida de los habitantes en general, generando consecuencias adversas en el progreso social y económico del entorno local. La mala gestión administrativa en el distrito se manifiesta en diversos aspectos, incluyendo la falta de apertura y responsabilidad en la gestión por parte de las autoridades responsables del servicio de saneamiento, deficiencias en la planificación, organización y ejecución de proyectos relacionados con el saneamiento, sobre el servicio de una buena calidad de saneamiento (RPP, 2022).

La cuestión principal de la presente investigación fue ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?; (b) ¿cuál es la relación entre la organización y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?; (c) ¿cuál es la relación entre la dirección y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?; (d) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?.

La presente investigación se fundamenta desde un enfoque teórico, ya que pretende explorar a través de la teoría de Quiroa. Así mismo la normativa vigente señalada norma general que regula los servicios (Ley N° 26338), nos permite definir los criterios que rigen la prestación de los servicios. Desde una perspectiva práctica, esta investigación funcionará como un modelo, para los hallazgos de la investigación, serán de gran utilidad práctica al generar mayor sensibilización a los directivos y a la población. Desde un enfoque metodológico, el fin es lograr las metas del estudio de investigación y confirmar la influencia positiva de la administración y procesos orientada hacia la excelencia del servicio. De igual manera, las herramientas empleadas para la recolección de datos serán fundamentales en las investigaciones que se elaboren en el futuro.

El objetivo general de la investigación será determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; los objetivos específicos serán: (a) Establecer el nivel de relación entre la planeación y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; (b) Identificar el nivel de relación entre la organización y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; (c) Indicar el nivel de relación entre la dirección y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; (d) Interpretar el nivel de relación entre el control y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.

Tomando en consideración lo expuesto, se propone la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024, y las hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; (b) Existe relación significativa entre la organización y la calidad de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; (c) Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024; (d) Existe relación significativa entre el control y la calidad de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.

En Ecuador, Sandoval y Velázquez (2023), en su artículo referente a la gestión administradora en la ciudad de Pujilí, tuvo como finalidad la eventual instauración de un modelo de gestión destinado a la Junta Administrativa del Agua Potable en la Comunidad Cuatro Esquinas - Sinchaguasín, basándose en la información recopilada, se centró en la exploración y la descripción, también se utilizó la investigación propositiva, porque a futuro se evaluará, teniendo como resultados los datos derivados de la encuesta de los servicios ofrecidos por la JASSS en la comunidad, el 98% afirma conocer la existencia de dicha Junta en su barrio, mientras que el 2% no tiene conocimiento al respecto. Por otro lado, se concluyó, que se ha logrado establecer un punto de referencia inicial para realizar una evaluación concreta de la situación actual que enfrenta la entidad mencionada.

En Indonesia, Yustian *et al.* (2021), en su artículo Calidad del agua y gestión del agua del río Citepus, Bandung, Indonesia, tuvo como objetivo detectar el estado de elementos de naturaleza física, química y biológica que podrían influir en la clase

del sistema hídrico. Concluyendo, los datos obtenidos de la Agencia Ambiental de la ciudad de Bandung entre 2018 y 2020 muestran que casi todos los parámetros están por encima del estándar máximo de los criterios para el agua de Clase II según el Reglamento Gubernamental N° 82 de 2001 y N° 22 de 2021 sobre la gestión del recurso hídrico y el control.

En Brasil, Kayser *et al.* (2019), en su artículo tuvo como objetivo esclarecer diversos aspectos normativos de la gobernanza. Se basó en un enfoque cuantitativo. Teniendo como resultado, que todos los países tienen leyes que definen qué entidad es responsable de aspectos específicos de la prestación, el monitoreo, el cumplimiento y la vigilancia del servicio de agua. Los tres países tienen estándares de calidad del agua y políticas de cuencas o zonas de captación para proteger los recursos hídricos, se concluye que el estudio identificó desafíos comunes en la gobernanza en Brasil, Ecuador y Malawi. insuficiente intercambio de datos y coordinación entre oficinas gubernamentales, falta de monitoreo y aplicación de las leyes de calidad del agua, políticas poco claras del gobierno nacional en torno a la supervisión y su administración de los servicios.

En El Salvador, Ortiz *et al.* (2019), en el estudio que está llevando a cabo la administración del recurso hídrico en el municipio de Chalatenango, se utilizó un enfoque aleatorio y básico, teniendo como resultado, se alcanzó que el 86.08% de la población de Chalatenango tuviera la posibilidad de utilizar una fuente de agua mejorada. En entornos urbanos, esta disponibilidad alcanza el 98.34%, mientras que en áreas rurales llega al 78.22% (PNUD, 2005). por otro lado, se concluyó, la evolución del sistema hídrico apta para el consumo humano, se caracterizó con tres procesos fundamentales, la dispersión de poder, el incremento de habitantes en zonas rurales y la creciente densificación urbana. Estos factores dieron lugar a distintos niveles de organización.

En Polonia, Szalinska (2019), en su artículo calidad y la gestión administradora del agua en Polonia, el propósito fue examinar la pureza del agua con el objetivo de prevenir epidemias y proporcionar agua potable, teniendo como resultado (16,3% del total de publicaciones), siguiendo química (25,6%) e ingeniería (18,6%). Los recursos hídricos todavía se perciben y clasifican más como un problema de gestión o de ingeniería que como una cuestión científica. Por otro lado, se concluyó, que Polonia

está esforzándose por lograr el objetivo de estatus comunitario respecto a la calidad de sus recursos hídricos, al igual que muchos otros países europeos. Debido a las incertidumbres sobre los próximos cambios climáticos, la legislación y la gestión del agua en Polonia hoy en día siguen las normas de la UE. Sin embargo, se percibe un retraso en la investigación acuática.

En Perú, De la Chung (2023), en su tesis referente a la calidad del servicio de saneamiento en la ciudad de Lambayeque, Se fundamentó en un método numérico, mediante un diseño de investigación no experimental. Se obtuvo como resultado que, en todas las áreas evaluadas, más del 85% de los participantes indican que los procedimientos asociados a la simplificación administrativa se sitúan en niveles medio a bajo. Este hallazgo evidencia las carencias en esos aspectos. Por otro lado, se concluyó, identificando una conexión entre las dos variables en el ámbito de evaluación de una empresa proveedora de servicios y quedó evidenciada mediante un coeficiente de conexión de Spearman de 0.861.

Según, Carrera y Mallcco (2023), referente a la administración municipal y la calidad del recurso hídrico y alcantarillado en la ciudad de cusco. Su objetivo fue determinar la manera en que la administración municipal impacta en la calidad de los servicios del recurso hídrico y alcantarillado en el distrito de Unión Ashánincas. Se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel descriptivo y correlacional. Se obtuvieron como resultados, el 59.18% de los ciudadanos evalúa la gestión de manera positiva, mientras que un 22% la percibe como desfavorable. Además, un 10.86% la califica como excelente, mientras que un 7.12% la evalúa como deficiente. Se concluyó que el objetivo principal ha sido validado mediante la hipótesis general, que confirma el grado de la conexión entre las tres esferas del gobierno local y la excelencia de la calidad en los servicios relacionados con el suministro de los recursos hídricos y el sistema de alcantarillado.

Según Granados (2022), en su artículo se basó en el enfoque cuantitativo, con el diseño no experimental de tipo básico. Se obtuvo como resultado que, en todas las áreas evaluadas, más del 75% de los participantes indican que los procedimientos asociados a la simplificación administrativa se sitúan en niveles medio a bajo. Este hallazgo evidencia las carencias en estos aspectos. Por otro lado, se concluyó, identificando una conexión entre las dos variables en el ámbito de evaluación de una

empresa proveedora de servicios y quedo evidenciada mediante un coeficiente de conexión de Spearman de 0.861.

Según, Toledo (2021), en su tesis Se basó en el enfoque cuantitativo. De acuerdo con los resultados, se observa que el 76.00% de la población opina que los miembros del Comité conocen casi siempre los componentes del sistema de agua potable. En contraste, el 16.00% afirma que siempre tienen conocimiento de estos componentes, y solo el 8.00% menciona que a veces los miembros tienen este conocimiento. Se concluyó que la investigación confirmó una conexión importante entre la administración y la evaluación de la sostenibilidad del servicio, de acuerdo con el análisis del cuadrado de Pearson, con un nivel de confianza fijado por debajo de 0.05. Por consiguiente, se validó ( $H_a$ ) y se desestimó la ( $H_0$ ).

Según, Berrios y Ramírez (2020), en su artículo tuvo como objetivo analizar cómo la gestión administradora influye en la calidad del servicio proporcionado por Seda Huánuco durante el año 2018. Se obtuvieron resultados que indican que la gestión administrativa de Seda Huánuco tiene un dominio bastante limitado en la calidad del servicio, tal como se manifiesta en el coeficiente de conexión de Spearman de 0.085. Por otro lado, la investigación concluyó basándose en los datos recopilados y la correspondiente revisión de las teorías pertinentes en cada dimensión, la investigación concluyó que la gestión administrativa de Seda Huánuco tiene un impacto en la calidad del servicio.

La presente investigación se presenta en las siguientes teorías:

La teoría de la gestión representada por el ministerio de economía, señala que los recursos humanos de una entidad con el fin de atrapar sus metas de manera efectiva y eficiente, al mismo tiempo que se atienden las necesidades tanto individuales como grupales de sus integrantes principales del formulario. Esta definición destaca la relevancia de la administración del capital humano como un componente clave de la gestión general, y reconoce la necesidad de considerar tanto los objetivos organizacionales como las necesidades de los empleados. La gestión administrativa implica también la habilidad de ajustarse a las variaciones del entorno empresarial, como nuevas regulaciones, avances tecnológicos o tendencias del mercado, para mantener la relevancia y sostenibilidad de la organización (Ministerio de Economía e Innovación, 2020).



La teoría de la gestión administrativa representada por Quiroa señala que la gestión administrativa se puede entender como el grupo de actividades y procedimientos llevados a cabo dentro de una empresa con el fin de lograr sus metas de manera efectiva y eficiente. Implica la coordinación de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos a través de la planificación, organización, liderazgo y supervisión. Es esencial para la integración de cada sección y unidad dentro de la empresa, asegurando su funcionamiento óptimo. Sus funciones principales permiten maximizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia de la empresa (Quiroa, 2020).

La teoría de la gestión administrativa representada por Gonzales y otros señala que la gestión administrativa se puede entender como el grupo de actividades y procedimientos llevados a cabo dentro de una empresa con el fin de lograr sus metas de manera efectiva y eficiente. Implica la coordinación de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos a través de la planificación, organización, liderazgo y supervisión. Es esencial para la integración de cada sección y unidad dentro de la empresa, asegurando su funcionamiento óptimo. Sus funciones principales permiten maximizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia de la empresa (Saldaña *et al.* 2020).

La teoría de la gestión administrativa representada por Gonzales y otros señala que la gestión administrativa comprende una serie de acciones y procedimientos destinados a planificar, organizar, liderar y supervisar. Es fundamental para la coordinación del trabajo humano, la mejora de recursos y el logro de objetivos establecidos. En resumen, constituye el elemento central de cualquier organización, asegurando la alineación de esfuerzos y el cumplimiento de metas Principio del formulario. Busca optimizar los resultados y el rendimiento de la organización, identificando áreas de mejora, estableciendo indicadores de desempeño y aplicando estrategias para lograr una ventaja competitiva (González *et al.* 2020).

La teoría de la gestión administrativa representada por Jiménez menciona que tareas con el fin de maximizar los recursos de una entidad para alcanzar sus logros y obtener resultados óptimos. En términos simples, se ocupa de planear, coordinar, dirigir y supervisar la utilización de los recursos de una organización para garantizar su funcionamiento eficiente y efectivo. Además, la gestión administrativa es una disciplina fundamental para el correcto desempeño de cualquier organización. Un gestor administrativo competente puede ayudar a una empresa a alcanzar sus

objetivos, optimizar sus recursos y mejorar su competitividad en el mercado (Jimenez, 2019).

Entre las dimensiones la planificación aborda según Sampaolesi hace mención que implica tener una perspectiva de lo que la organización aspira ser en el futuro, mientras que la misión describe las acciones que la organización realiza para lograr esa visión. Los objetivos, por su parte, son metas específicas y cuantificables que la organización se propone alcanzar. La planificación administrativa es un proceso continuo que necesita revisiones y actualizaciones frecuentes para ajustarse a las transformaciones tanto internos como externos que experimenta la organización (Sampaolesi, 2021).

Entre las dimensiones la organización trata según Mendoza hace mención que la organización es un paso fundamental e importante para el éxito de toda empresa. Consiste en crear una estructura organizativa efectiva que administre los recursos, delegue responsabilidades y coordine las tareas necesarias para cumplir con los objetivos fijados (Mendoza, 1997).

Entre las dimensiones la dirección según Quispe y otros enfatizan que la dirección es una función dinámica que requiere adaptabilidad y la capacidad para manejar transformaciones en el ámbito interno y externo para la organización. Un liderazgo efectivo y una dirección adecuada son fundamentales para el éxito organizacional, ya que facilitan la implementación de estrategias. Además, la dirección es una dimensión clave del proceso administrativo que se enfoca en la ejecución de planes y directrices mediante el liderazgo y la motivación del equipo. Al coordinar actividades, supervisar el progreso y tomar decisiones estratégicas, la dirección asegura que la organización opere de manera efectiva y eficiente, alcanzando sus metas y objetivos de manera coherente y alineada con su visión (Quispe *et, al.* 2020).

Entre las dimensiones el control según Mendoza enfatiza que el control debe ser flexible y adaptativo, adaptándose a las necesidades particulares de la organización y al entorno en el que se desenvuelve. Un sistema de control eficaz requiere herramientas y técnicas adecuadas, junto con una cultura organizacional que aprecie la transparencia, la responsabilidad y el avance constante. Asimismo, el control cumple una función crucial en la administración al garantizar que las actividades se realicen según lo planeado y que se logren los objetivos organizacionales. Al implementarse en todas las etapas, así como una cultura

empresarial que valore la transparencia, la responsabilidad y el perfeccionamiento constantes del proceso administrativo, desde la planeación hasta la evaluación, el control permite una gestión más efectiva, eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la organización (Mendoza *et al.* 2018).

La teoría de la calidad de servicio de saneamiento representada por Rodríguez hace mención que para asegurar la buena salud pública y el bienestar comunitario se requiere la especial calidad en la ayuda del servicio de saneamiento. La evaluación de esta calidad implica la consideración de diversos indicadores físicos, químicos y microbiológicos. La responsabilidad de mantener la calidad del servicio de recurso hídrico y el alcantarillado recae en una colaboración entre los proveedores de servicios, las entidades reguladoras y la comunidad. Un enfoque integral que aborde los aspectos físicos, químicos y microbiológicos, respaldado por la participación activa de la comunidad, será fundamental para garantizar un suministro de recurso hídrico seguro y confiable (Rodríguez *et al.* 2022).

La teoría de la calidad de servicio de saneamiento representada por Fanzo la cual constituye la fuente fundamental de toda forma de vida, sirviendo como un ambiente vital con propiedades singulares. Sin la presencia de agua, las células no pueden realizar intercambios informativos, y los procesos reguladores esenciales del ecosistema se ven obstaculizados. Este líquido vital desempeña un papel crucial no solo en el origen de la vida, sino también en los organismos y sus complejas interacciones. Por ejemplo, las aguas residuales generadas por actividades urbanas, industriales y agrícolas afectan la calidad del agua extraída de los ecosistemas antes de someterse al tratamiento, ocasionando graves impactos en la flora y fauna (Fanzo, 2021).

La teoría de la calidad de servicio de saneamiento representada por Coral donde hacen referencia a la calidad del servicio de saneamiento y se puede describir como la combinación de atributos que miden con que se prestan los servicios de recurso hídrico y alcantarillado sanitario. Abarca aspectos técnicos, operativos, administrativos, ambientales y sociales, y se evalúa en función de su cumplimiento con los estándares establecidos por las autoridades competentes y las expectativas de los usuarios (Coral, 2021).

La teoría de la calidad de servicio de saneamiento representada por el Banco Mundial donde hacen referencia al saneamiento, menciona que es un conjunto de servicios e infraestructuras que se encargan de La recopilación, procesamiento y

eliminación de las aguas residuales y desechos corporales, con el fin de proteger el bienestar pública y el medio ambiente. Mientras que la calidad del servicio de saneamiento se refiere al buen nivel de percepción de los servicios de saneamiento que reciben. Se evalúa en función de diversos criterios, incluyendo la disponibilidad y posibilidad de los servicios de saneamiento para el conjunto de la población. Cobertura es el porcentaje del pueblo que tiene acceso a servicios de saneamiento mejorados. El correcto funcionamiento de los sistemas de saneamiento, la eficiencia de la empleabilidad óptima de los recursos, un buen servicio de saneamiento (Briscoe, 1987).

La teoría de la calidad de servicio de saneamiento representada por Bosh entre otros donde hacen referencia al saneamiento, según la organización O.M.S, se consideran servicios de saneamiento mejorados aquellos que cumplen con los siguientes criterios el sistema de alcantarillado cuenta con las aguas residuales se recogen en tuberías y se transportan a una planta de tratamiento para su depuración antes de ser liberadas al medio ambiente. Letrinas con pozo las cuales las excretas se depositan en un pozo que está aislado del suelo y del agua subterránea y las letrinas con biogás, las excretas son depositan en un biodigestor que produce gas metano, que puede utilizarse como combustible para cocinar o iluminar (Bosch *et al.*, 1999).

Entre las dimensiones como los elementos tangibles según Aróstegui subraya que la atención a los elementos tangibles no solo mejora la percepción de calidad del servicio, sino que también puede incrementar la eficiencia operativa y la satisfacción del personal. Invertir en una infraestructura de calidad, equipamiento moderno y materiales de comunicación efectivos no solo genera una impresión positiva en los usuarios, sino que también fortalece la capacidad de la organización para proporcionar un servicio de saneamiento fiable y eficiente. Además, los elementos tangibles son una dimensión clave del servicio de saneamiento que influye significativamente en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio. Al centrarse en mejorar estos aspectos físicos, las organizaciones pueden crear una impresión positiva desde el inicio. (Aróstegui, 2012).

Entre las dimensiones la fiabilidad según Rodríguez el cual mencionan que el Focalizarse en la fiabilidad en los servicios de saneamiento también es crucial para proteger el medio ambiente. Un sistema eficiente y bien mantenido evita vertidos y contaminaciones que podrían dañar ecosistemas acuáticos y terrestres. Además, la

gestión adecuada de residuos y aguas residuales contribuye a la sostenibilidad ambiental. Además, para lograr esta fiabilidad, las organizaciones deben invertir en infraestructura de calidad, capacitación del personal y tecnologías avanzadas. Esto incluye sistemas de monitoreo en tiempo real, mantenimiento predictivo y planes de contingencia para manejar emergencias (Rodríguez *et al.* 2008).

Entre las dimensiones la capacidad de respuesta según Guarnizo enfatiza que, para mejorar la capacidad de respuesta, es crucial invertir en el perfeccionamiento de habilidades como el pensamiento crítico, la administración del tiempo y la gestión del estrés. Asimismo, es necesario implementar sistemas y procesos adaptables que faciliten una rápida respuesta a los cambios. Promover una cultura empresarial que aprecie la agilidad y la proactividad también es fundamental para cultivar esta habilidad. En resumen, la capacidad de respuesta es una habilidad vital que permite a individuos y organizaciones ser más resilientes, adaptables y exitosos en un mundo en constante evolución. Al mejorar esta capacidad, se puede enfrentar mejor la incertidumbre y aprovechar las oportunidades que surgen en un entorno dinámico (Guarnizo, 2004).

Entre las dimensiones la seguridad según López enfatiza que, para alcanzar un estado de seguridad integral, es necesario adoptar un enfoque multidimensional que considere todos estos aspectos y los integre en políticas y prácticas efectivas. Las medidas de seguridad deben ser proactivas y preventivas, y deben involucrar a todos los actores relevantes, incluidos gobiernos, empresas, organizaciones comunitarias y ciudadanos. Además, la seguridad es un concepto amplio que abarca la protección contra diversos tipos de riesgos y peligros en diferentes contextos. La ausencia de amenazas y la sensación de bienestar que proporciona una buena seguridad son cruciales para el avance y la salud de la población y las comunidades. Al adoptar medidas de seguridad eficaces, se puede establecer un entorno más seguro y saludable para todos (Lopez, 2017).

Entre las dimensiones de la empatía, según Stein menciona que la empatía es una habilidad esencial que contribuye significativamente a una vida plena y significativa. Cultivar la empatía no solo fortalece las relaciones personales, sino que también promueve un mundo más compasivo y una sociedad más justa y equitativa. Además, la empatía es una habilidad fundamental que puede transformar nuestras relaciones personales, promover la compasión y ayudar a construir una sociedad más

equitativa y justa. Al cultivar la empatía, no solo mejoramos nuestra propia vida, sino que también influimos positivamente en el mundo que nos rodea (Stein, 2023).

## **II. METODOLOGÍA**

Gonzales y Ruiz hacen mención que el enfoque implica recopilar y analizar información numérica para entender, explicar y predecir eventos, fundamentándose en mediciones, conteos y técnicas estadísticas para identificar tendencias en una población, donde la recaudación de información pertinente del trabajo de campo se ha procesado de manera estadística para abordar la verificación de hipótesis y mostrar su conformación en correspondencia con las mediciones que se han obtenido de la población (González y Ruiz, 2011).

La investigación reúne las condiciones necesarias para ser de tipo aplicada, ya que emplea el saber existente para abordar situaciones concretas o innovar productos/servicios, destacándose por su practicidad y enfoque en resultados precisos para mejorar la condición de vida. De tal manera busca abordar problemas prácticos y aplicar los conocimientos teóricos existentes para resolver situaciones específicas (Kerlinger, 2002).

El diseño elegido fue no experimental ya que se observa el evento tal y como se manifiesta en su entorno natural, y el investigador no ejerce control directo sobre las variables ni puede manipularlas. Además, la recolección de datos y el alcance del estudio son transversales, ya que la recopilación de información se realiza en un momento, examina datos de una población o de un grupo representativo en un punto específico en el tiempo (Agudelo, 2008).

Del mismo modo, el nivel de investigación será correlacional, en el ámbito del estudio científico a nivel correlacional describe la intensidad o grado de relación entre dos variables (Marroquín, 2009).

La variable gestión administrativa se define como una serie de actividades y procesos desde la postura de Chiavenato, diseñados para planificar, coordinar, liderar y supervisar el capital humano, componentes, temas financieros y tecnológicos de una organización. Su propósito es lograr el propósito de la empresa de manera perdurable, efectiva y transparente (Chiavenato, 2011).

La variable de calidad del servicio de saneamiento, desde la postura de la universidad de Saskia, lo cual hace referencia al nivel en que los servicios de recurso

potable y alcantarillado cumplen con las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto incluye aspectos como la disponibilidad y accesibilidad del servicio, la calidad del agua, la eficiencia operativa, la atención al cliente y la protección del medio ambiente, presenta como factores aspectos técnicos, aspecto social y aspectos sociales (Saskia Nowicki Oxford University, 2021).

La población es el grupo completo de elementos que se estudian, también la población de estudio es la base fundamental de cualquier investigación. Definirla correctamente es crucial para obtener resultados válidos y confiables que puedan ser aplicados al grupo de interés (Robles 2019). En consecuencia, la población estará compuesta por los integrantes de la junta administrativa del servicio de saneamiento y los receptores de beneficios del distrito de San Ramón, en el estudio participaron 118 pobladores entre beneficiarios y representantes de la JASS, todos ellos con edades entre los 18 años a 65 años de edad del distrito de San Ramon.

La muestra se describe como un subgrupo reducido de la población en cuestión de estudio, seleccionado mediante técnicas de muestreo específicas. Es un segmento representativo de la población seleccionado para analizar a todos los individuos del conjunto completo (López, 2004).}

La técnica para la recopilación de datos según Carhuancho corresponderá al uso de la encuesta ya que es una técnica para recolectar información, en la que se obtienen datos a través de una serie de preguntas con sus respectivas escalas de medición, enfocadas en una situación o tema específico sobre el cual se busca recopilar información, sin que sea necesario que el investigador esté presente (Carhuancho, 2019). Por lo tanto, debido al enfoque planteado el cual es cuantitativo en esta investigación, se utilizará como método la encuesta para obtener información.

Considerando el objetivo de esta investigación, se empleó como instrumento el cuestionario de recolección de información, ya que permite recopilar datos mediante preguntas diseñadas para poder medir las variables en el estudio presente, alineadas con el problema planteado y la hipótesis formulada. Se emplearon dos instrumentos de encuesta para recabar información: el primero mide la variable de gestión administrativa y el segundo la variable de calidad del servicio de saneamiento. Ambos cuestionarios consisten en 20 ítems cada uno, evaluados mediante la escala

Likert, ya que cada ítem está orientado a medir la frecuencia con la que se presenta cada actividad.

En relación con la primera variable, el instrumento se construyó en base a la investigación realizada por (Kontz et al. 2017), quienes desarrollaron un conjunto de actividades orientativas para la gestión administrativa, mediante sus factores como la dirección, control, organización y planeación.

En relación con la segunda variable, el desarrollo del instrumento se basó en la investigación realizada por (Coperacion alemana , 2016). Quienes plantearon una guía de actividades para la calidad del servicio de saneamiento, mediante sus factores aspecto técnico, aspecto social, aspecto económico.

Para evaluar que el instrumento sea confiable. Este enfoque evalúa la coherencia interna de los elementos en una escala de medida, indicando el grado de correlación entre las respuestas del instrumento. Cuanto más cercano a 1 sea el coeficiente, mayor será la confiabilidad del instrumento (Vaske et al. 2017).

Para obtener los resultados se seguirán varios pasos. Primero, se coordinará con la jass para obtener la autorización para administrar el cuestionario entre sus compañeros de trabajo. Para ello, se les explicará la problemática detectada, los objetivos del estudio y los beneficios tanto para la jass como para los contribuyentes. Luego, a raíz de la crisis sanitaria en el país, el cuestionario se aplicó de manera presencial mediante un formulario de preguntas. Después, tras la recolección de datos, se realizaron tabulaciones utilizando software estadístico, procesando los datos y creando tablas de frecuencia y representaciones gráficas, en concordancia con el enfoque cuantitativo de la investigación.

La ética es esencial en cualquier tipo de investigación que involucre a personas. Es fundamental honrar los derechos de autor, los principios de los derechos humanos y resguardar la confidencialidad de la información. En este estudio se ha respetado la propiedad intelectual de los investigadores mediante la correcta citación de sus trabajos conforme a la normativa APA 2021. Los derechos de los participantes fueron salvaguardados mediante la notificación adecuada sobre el propósito de la investigación, asegurando que la participación fuese voluntaria, respetando sus opiniones y manteniendo una postura neutral. Además, la confidencialidad de la información ha sido asegurada al mantener el anonimato de los participantes en el cuestionario y proteger los datos que proporcionaron (Moriña, 2021)



### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

Resultados del Análisis Descriptivo: Se desarrollo en un tiempo de 18 minutos, para especificar los resultados de la investigación. Los datos fueron recopilados entre 91 personas beneficiarias de la JASS, garantizando la privacidad de los participantes y considerando los principios de moralidad y ética.

#### **Tabla 1.**

*Tabla descriptiva de la primera variable*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	62	68,1
	ALTO	29	31,9
	Total	91	100,0

*Nota: Información extraída de la encuesta realizada a una JASS en San Ramón.*

INTERPRETANDO: cómo se puede apreciar en la tabla, 62 beneficiarios encuestados se encuentran en condiciones regulares. Esto sugiere que la mayoría de los beneficiarios de esta JASS tienen un conocimiento insuficiente para satisfacer las demandas de la población. Esta cifra demuestra la necesidad de llevar a cabo programas de formación acelerados para todos los beneficiarios y miembros de comité que forman parte de la JASS.

#### **Tabla 2.**

*Tabla de estadísticas descriptivas de la segunda variable*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	REGULAR	58	63,7
	ALTO	33	36,3
	Total	91	100,0

*Nota: Información extraída de la encuesta realizada a una JASS en San Ramón.*

INTERPRETANDO: Aquí se puede observar que, de los 91 encuestados, tanto los beneficiarios como miembros del comité de la JASS 33 beneficiarios indican que la calidad es “alta”. Este número podría aumentar significativamente si se incrementan

o aceleran los cursos de capacitación y perfeccionamiento. Con estas mejoras, sería ideal que el número de personas con alto desempeño superen los 50, lo que resultaría en un mejor servicio de y de calidad para la población beneficiaria de la JASS.

**Tabla 3.**

*Tabla intercambiada de planeación y calidad del servicio de saneamiento*

		REGULAR	ALTO	Total	
PLANEACION	BAJO	Recuento	2	0	2
		% del total	2,2%	0,0%	2,2%
	REGULAR	Recuento	52	9	61
		% del total	57,1%	9,9%	67,0%
	ALTO	Recuento	4	24	28
		% del total	4,4%	26,4%	30,8%
Total		Recuento	58	33	91
		% del total	63,7%	36,3%	100,0%

*Nota: Información extraída de la encuesta realizada a una JASS en San Ramón.*

INTERPRETANDO: 61 beneficiarios encuestados de la JASS calificaron la planificación como "regular". En cuanto a la calidad de los servicios, 58 beneficiarios de la junta la evaluaron como "regular". Esto indica que la planificación actual de la JASS necesita mejorar y ser más eficiente. Por lo cual es fundamental implementar capacitaciones específicas para mejorar la planificación dentro de la JASS. Esto fortalecerá la capacidad de los miembros del comité y de los beneficiarios, mejorando la calidad del servicio y contribuyendo al desarrollo de un sistema de saneamiento más eficaz para la población.

**Tabla 4.** Tabla intercambiada de la segunda dimensión y la segunda variable

			REGULAR	ALTO	Total
ORGANIZACION	BAJO	Recuento	2	0	2
		% del total	2,2%	0,0%	2,2%
	REGULAR	Recuento	52	8	60
		% del total	57,1%	8,8%	65,9%
	ALTO	Recuento	4	25	29
		% del total	4,4%	27,5%	31,9%
Total	Recuento	58	33	91	
	% del total	63,7%	36,3%	100,0%	

*Nota: Información extraída de la encuesta realizada a una JASS en San Ramón.*

INTERPRETANDO: En la tabla se muestra que, con respecto a la organización, 60 beneficiarios encuestados de la JASS calificaron la organización como "regular". Con respecto a la calidad de los servicios, 58 beneficiarios pertenecientes de la junta también la evaluaron como "regular". Esto indica que la organización actual de la JASS necesita mejorar y ser más eficiente. Por lo cual es fundamental implementar capacitaciones específicas para mejorar la organización dentro de la JASS. Esto fortalecerá la capacidad de los miembros del comité y de los beneficiarios, mejorando la calidad del servicio y contribuyendo al desarrollo de un sistema de saneamiento más eficaz para la población.

**Tabla 5.**

*Tabla intercambiada de dirección y calidad del servicio de saneamiento*

			REGULAR	ALTO	Total
DIRECCION	BAJO	Recuento	2	0	2
		% del total	2,2%	0,0%	2,2%
	REGULAR	Recuento	52	11	63
		% del total	57,1%	12,1%	69,2%
	ALTO	Recuento	4	22	26
		% del total	4,4%	24,2%	28,6%
Total	Recuento	58	33	91	
	% del total	63,7%	36,3%	100,0%	

*Nota: Información extraída de la encuesta realizada a una JASS en San Ramón.*

INTERPRETANDO: En la tabla se muestra que, con respecto a la dirección, 26 beneficiarios encuestados de la JASS calificaron la dirección como "alta". En cuanto a la calidad de los servicios, 33 beneficiarios de la junta también la evaluaron como "alta". Este número podría aumentar considerablemente si se intensifican los cursos de capacitación y perfeccionamiento. Con estas mejoras, sería ideal que el número de personas con alto desempeño supere los 48, lo que resultaría en un mejor servicio y una dirección más efectiva en la JASS. Esto fortalecerá las habilidades de los miembros del comité y de los beneficiarios, mejorando la calidad del servicio y contribuyendo al desarrollo de un sistema de saneamiento más eficiente para la población.

**Tabla 6.**

*Tabla intercambiada de control y calidad del servicio de saneamiento*

			REGULAR	ALTO	Total
CONTROL	BAJO	Recuento	1	0	1
		% del total	1,1%	0,0%	1,1%
	REGULAR	Recuento	51	7	58
		% del total	56,0%	7,7%	63,7%
	ALTO	Recuento	6	26	32
		% del total	6,6%	28,6%	35,2%
Total	Recuento		58	33	91
	% del total		63,7%	36,3%	100,0%

*Nota: Información extraída de la encuesta realizada a una JASS en San Ramón.*

INTERPRETANDO: En la tabla se muestra que, con respecto al control, 32 beneficiarios encuestados de la JASS calificaron al control como "alta". En cuanto a la calidad de los servicios, 33 beneficiarios de la junta también la evaluaron como "alta". Este número podría aumentar considerablemente si se intensifican los cursos de capacitación y perfeccionamiento. Con estas mejoras, sería ideal que el número de personas con alto desempeño supere los 48, lo que resultaría en un mejor servicio y el control más efectiva en la JASS. Esto fortalecerá las habilidades de los miembros del comité y de los beneficiarios del desarrollo de un sistema de saneamiento más eficiente para la población.

## Análisis inferencia

### Hipótesis General:

H0: No Se establece una relación notable entre la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

Ha: Se establece una relación notable entre la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

### Tabla 7.

*Relación de la muestra no paramétrica entre la primera variable y la segunda variable.*

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio de saneamiento
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
Calidad de Servicio de saneamiento	Calidad de Servicio de saneamiento	Coeficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

*Nota:* La conexión es significativa con una probabilidad de 0,01 (bilateral).

La tabla de correlaciones indica una fuerte conexión positiva entre la gestión administrativa y el nivel del servicio de saneamiento, de acuerdo con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.926. Esta correlación es significativa alta desde el punto de vista estadístico al nivel del 1%, lo que significa que el valor de p (p-valor) obtenido es inferior a 0.05. Por consiguiente, se aprueba la hipótesis alternativa y se descarta la hipótesis nula, confirmando que hay una relación importante entre la administración y el nivel del servicio de saneamiento para la población beneficiaria de la administración del servicio de saneamiento de Chanchamayo.

## Contrastación de la hipótesis específica 1:

### Hipótesis Específica:

H1: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

H0: No Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

### Tabla 8.

*Relación de la muestra no paramétricas entre la primera dimensión y la segunda variable*

			Planeación	Calidad de Servicio de saneamiento
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
Calidad de Servicio de saneamiento	Calidad de Servicio de saneamiento	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

*Nota:* La conexión es significativa con una probabilidad de 0,01 (bilateral).

Se ha determinado una correlación positiva alto de 0.723 entre la primera dimensión "Planeación" y la segunda variable "Calidad del servicio " de los beneficiarios, con un grado de significancia del 1%. Esto significa que el valor p (p-valor) obtenido es menor a 0.05, lo que resulta en el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, se determina que la hipótesis alternativa (H1) muestra un alto grado de consistencia, indicando una relación significativa alta entre la primera dimensión y la segunda variable calidad de los servicios.

## Contrastación de la hipótesis específica 2:

### Hipótesis Específica:

H2: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

H0: No Existe relación significativa entre la organización y la calidad de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

#### Tabla 9.

*Relación de la muestra no paramétricas entre la segunda dimensión y la segunda variable*

		Organización	Calidad de Servicio de saneamiento	
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Calidad de Servicio de saneamiento	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

*Nota:* La conexión es significativa con una probabilidad de 0,01 (bilateral).

Se ha encontrado una alta correlación positiva de Rho de Spearman de 0.845 entre la segunda dimensión "Organización" y la variable "Calidad del servicio de saneamiento" de la población beneficiaria. Además, se ha encontrado un nivel de significancia estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula (H0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H2). Estos resultados indican que la organización evaluada está positivamente asociada con la calidad del servicio de saneamiento.

### Contrastación de la hipótesis específica 3:

#### Hipótesis Específica:

H3: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín.

H0: No Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín.

#### Tabla 10.

*Relación de la muestra no paramétricas entre la tercera dimensión y la segunda variable*

			Dirección	Calidad de Servicio de saneamiento
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de Servicio de saneamiento	N	91	91
		Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

*Nota:* La conexión es significativa con una probabilidad de 0,01 (bilateral).

La tabla presente muestra una fuerte correlación positiva y significativa con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.786, en la tercera dimensión "Dirección" y la segunda variable para la población beneficiaria. Esto muestra que hay una conexión favorable entre la gestión y el nivel del servicio de saneamiento. Ambos coeficientes de correlación son sólidos y estadísticamente relevantes, lo que sugiere una fuerte relación entre la dirección de la administración del servicio de saneamiento y la calidad del servicio ofrecido a la población beneficiaria



## Contrastación de la hipótesis específica 4:

### Hipótesis Específica:

H4: Existe relación significativa entre el control y la calidad de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

H0: No Existe relación significativa entre el control y la calidad de saneamiento, en el distrito de san ramón, Junín, 2024.

### Tabla 11.

*Relación no paramétrica entre la cuarta dimensión y la segunda variable*

		Control	Calidad de Servicio de saneamiento
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,861**
	Calidad de Servicio de saneamiento	Coefficiente de correlación	,861**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

*Nota:* La conexión es significativa con una probabilidad de 0,01 (bilateral).

La tabla de conexiones muestra una correlación positiva alta y significativa de Rho Spearman 0.861,  $p < 0.01$  entre la dimensión de "Control" y la variable "Calidad del servicio de saneamiento" de la población beneficiaria. Este resultado indica una asociación robusta y positiva entre la supervisión y la calidad del servicio de saneamiento. Ambos los coeficientes de correlación son sólidos y estadísticamente significativos, lo que sugiere que el nivel de control ejercido está fuertemente relacionado con la calidad del servicio proporcionado a la población beneficiaria.

#### **IV. DISCUSIÓN**

De acuerdo con el estudio de investigación, se ofrece que coinciden con los objetivos generales y específicos. Asimismo, estos resultados se contrastaron con las teorías propuestas y los antecedentes incluidos en los marcos teóricos.

El objetivo general planteado es determinar la relación que existe entre la G. A y la C. S. S, en el distrito de san ramón, Junín, 2024. Dentro de este objetivo principal se identifican dos variables, cada una fundamentada teóricamente. Para la variable de gestión administradora, Gonzales (2020) señala que la gestión administrativa comprende una serie de acciones y procedimientos destinados a planificar, organizar, liderar y supervisar los recursos de una entidad para lograr sus metas propuestas de manera eficiente y eficaz. Es fundamental para la coordinación del trabajo humano, la mejora de recursos y el logro de objetivos establecidos. En resumen, constituye el elemento central de cualquier organización, asegurando la alineación de esfuerzos y el cumplimiento de metas principio del formulario.

La definición de calidad del servicio de saneamiento representada por Rodríguez (2022), hace mención que para asegurar la buena salud pública y el bienestar comunitario se requiere la especial calidad en la ayuda del servicio de saneamiento. Por otro lado, Fanzo (2021) menciona que la evaluación de esta calidad implica la consideración de diversos indicadores físicos, químicos y microbiológicos. La responsabilidad de mantener la calidad del servicio de recurso hídrico y el alcantarillado recae en una colaboración entre los proveedores de servicios, las entidades reguladoras y la comunidad. Además, Coral (2021) define la calidad del servicio desde un enfoque integral que aborde los aspectos físicos, químicos y microbiológicos, respaldado por la participación activa de la comunidad, será fundamental para garantizar un suministro de recurso hídrico seguro y confiable.

Los hallazgos de este estudio se elaboraron a través de un enfoque descriptivo de las variables gestión administradora y la calidad de la prestación de saneamiento, utilizando comparaciones bivariados o tablas de contingencia con el software SPSS 21.

**OBJETIVO GENERAL,** La gestión administradora tiene un total de encuestados, 62 beneficiarios de la JASS califican la gestión administrativa como regular con un (68.1%), mientras que 29 colaboradores la califican como alta con un

(31.9%). Esto sugiere que la mayoría percibe que la gestión administrativa se necesita mejorar. En cuanto a la segunda variable, la mayoría de los habitantes (63.74%) evalúa la calidad del servicio de saneamiento como "regular". Sin embargo, una porción de (36.26%) de los beneficiarios consideran a la calidad del servicio como "alto". Esto indica que la evaluación indica que existe oportunidad para mejorar la calidad del servicio, dado que algo más de la mitad de la población no considera que la calidad del servicio sea alta.

Además, esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, lo que significa que el valor p obtenido es menor a 0.05 ( $0.0000 < 0.05$ ). Asimismo, aprueba la ( $H_a$ ) y se descarta la ( $H_0$ )

Los resultados de diversos estudios muestran relaciones significativas cuando se comparan y contrastan con otras investigaciones. En particular, esta investigación guarda similitudes con el trabajo de Carrera y Mallco (2023), que indica que el 29.2% de los encuestados valoran positivamente la administración y son consistentes con los resultados de los servicios, mientras que el 2.6% la consideran insatisfactoria y no están de acuerdo con los resultados del servicio. El vínculo entre estas variables es relevante, con un índice de correlación del 20.6%. Además, se encuentra una coincidencia con el estudio de Quiñones (2020). En su investigación, se encuestó a 5 empleados de la institución y a 15 usuarios, encontrando que el 90% considera que la administración es de nivel regular, mientras que el 40% evaluó la calidad del servicio como media y el 35% como alta.

Según Sampaolesi (2021), define la primera dimensión, la planificación administrativa, como un proceso constante que demanda revisiones y actualizaciones regulares para ajustarse a los cambios, tanto internos como externos que experimenta la organización. La planificación administrativa es un proceso ininterrumpido que necesita revisiones y actualizaciones frecuentes para adecuarse a los cambios tanto internos como externos que experimenta la organización.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1, los resultados obtenidos del estudio y su relación con la segunda variable, se observó durante la evaluación descriptiva de la población beneficiaria la planificación con respecto al buen servicio son "Baja" en un 2.2%, "Regular" en un 67.0% y "Alta" en un 30.8%. No obstante, la calidad del servicio de saneamiento fue calificada como "Regular" en un 63.7% y "Alta" en un 36.3%.

Asimismo, se ha determinado una correlación positiva de Rho de Spearman 0.723 entre la dimensión de "Planeación" y la variable "Calidad de la prestación de saneamiento" de los beneficiarios, con un grado de significancia del 1%. Esto implica que el valor p (p-valor) obtenido es menor a 0.05, lo que lleva a validar (H1) y a descartar (H0).

En cuanto al estudio previo, este presenta similitudes con el trabajo de Peña (2018), una muestra de 328, se encontró que el 20.7% calificó el servicio como bajo, el 68.0% como moderado y el 11.3% como alto. En términos de calidad, el 27.1% lo consideró bajo, el 55.2% moderado. En comparación, Trigos (2019) aplicó un cuestionario a 132 colaboradores, revelando que el 60% calificó la planificación como regular y alrededor del 70% expresó insatisfacción con la planificación ofrecida. Utilizando el coeficiente Rho de Spearman, Trigos encontró una correlación significativa en su estudio. Por otro lado, el estudio de Piscoya (2022) no mostró similitudes; el 63.6% de los usuarios consideró la planificación deficiente, el 24.2% la calificó como regular y solo el 12.1% la consideró buena, indicando que el nivel de planificación es bastante deficiente.

Por otra parte, Mendoza (1997), define a la segunda dimensión la organización, que la organización dentro de la gestión administrativa es un paso fundamental e importante para el éxito de toda empresa. Consiste en crear una estructura organizativa efectiva que administre los recursos, delegue responsabilidades y coordine las tareas necesarias para cumplir con los objetivos fijados.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2, la relación tras los hallazgos del estudio y su conexión con la segunda variable organización, se observó durante la evaluación descriptiva que los colaboradores perciben servicio como "Baja" en un 2.2%, "Regular" en un 65.9% y "Alta" en un 31.9%. Además, la calidad del servicio de saneamiento fue calificada como "Regular" en un 63.7% y "Alta" en un 36.3%. Por lo tanto, fue establecer la conexión entre la segunda dimensión y la segunda variable. Según los datos procesados, se concluyó que cuando la planificación se considera "Regular", el 57.1% de la calidad del servicio también se clasifica como "Regular". Por otro lado, cuando la planificación es "Alta", el 27.5% del servicio de saneamiento se evalúa como "Alto".

Asimismo, se ha identificado una correlación positiva alta 0.845 entre la dimensión la variable de la población beneficiaria. Además, se ha encontrado un nivel de significancia estadísticamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que lleva a validar (H2) y a descartar la (H0).

En cuanto a las discusiones, Piscoya (2022), tiene una semejanza a la investigación, el 42.4% de los usuarios reporta un nivel deficiente en la organización, el 39.4% considera que es regular, y el 18.2% califica la organización como buena, la cual tuvo una relación de positiva de la dimensión con la variable. En contraste, se ha encontrado una semejanza con Granados (2023), donde indicaron que se observó que el 63.8% de los ciudadanos evalúa a la organización regular, mientras que un 21.2% la percibe como de manera baja, un 15% la califica como alta. Este estudio guarda similitudes con el de Tipian (2017), en el que se encuestó a 100 usuarios. En ese estudio, el 52% calificó la organización como regular, mientras que el 48% la consideró buena. De manera similar, el 55% de los usuarios evaluó la organización como regular, y el 45% la percibió como buena, encontrando así una conexión.

En relación al tercer objetivo, según Quispe et, al (2020), define la tercera dimensión dirección, como parte esencial del proceso administrativo, tiene la tarea de implementar los planes y directrices establecidos durante las etapas anteriores de planeación y organización. Es en esta fase donde se ejerce el liderazgo y se motiva al equipo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3, El resultado obtenido de la tercera variable muestra la conexión entre la Dirección y la C.S.S. Se observa que la mayoría del personal (69.2%) percibe la dirección como regular, y dentro de este grupo, todos califican la calidad de la prestación de saneamiento como regular, sin ninguna percepción de la calidad del servicio alto. Además, un 2.2% de la población beneficiaria califica la dirección como baja, mientras que un 28.6% percibe la dirección como alta, y la mayoría (57.1%) de este grupo considera la dirección de la C.S.S como regular. Estos resultados sugieren que una dirección regular está fuertemente asociada con una calidad del servicio de saneamiento regular, mientras que una dirección alta tiende a relacionarse con una calidad del servicio a un nivel alto. Por otro lado, una dirección baja tiende a limitar el buen servicio de calidad de saneamiento como deficiente.

Así mismo se ha identificado una correlación positiva alta de la población beneficiaria. Además, se ha encontrado un nivel de significancia estadísticamente significativo ( $p < 0.01$ ), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa ( $H_3$ ) y el rechazo ( $H_0$ ).

En cuanto a la discusión, tiene una similitud con Toledo (2021), teniendo como encuestados a 130 beneficiarios, el 76% de la población muestra un nivel regular, el 16% tiene un nivel como alto y el 8% bajo. Este estudio presenta una similitud con Piscocoya (2022), servicio y la dimensión de dirección. El 51.5% de los usuarios considera que la calidad es regular, mientras que el 27.3% la califica como buena y solo un 21.2% la considera deficiente. Este estudio es comparable con el de Peña (2018), que encuestó a 2,232 usuarios con una muestra de 328, donde el 20.7% evaluó el nivel de dirección como bajo, el 68.0% como moderado y el 11.3% como alto. Los coeficientes de correlación de Spearman ( $r=0.71$ ) y Pearson ( $r=0.621$ ) indican una correlación directa significativa.

Según Mendoza et, al (2018), define la cuarta dimensión el control, entre las dimensiones el control según Mendoza entre otro menciona que el control desempeña un papel esencial en la gestión administrativa al asegurar que las tareas se lleguen a realizar conforme a lo planeado y que se logren los objetivos fijados. En el proceso administrativo se lleva a cabo en todas las etapas del proceso control, desde la planeación hasta la evaluación.

**OBJETIVO ESPECIFICO 4.** En este resultado obtenido de la cuarta variable el control, muestra la conexión con la calidad del servicio de saneamiento. Se nota que la mayor parte de la población beneficiaria (69.2%) percibe el control como regular, y dentro de este grupo, todos califican la calidad del servicio como regular, sin ninguna percepción de control alto. Además, un 1.1% de la población beneficiaria califica la dirección como baja, mientras que un 28.6% percibe el control como alta, y la mayoría (56.0%) de este grupo considera el control de la calidad de la prestación como regular. Estos resultados sugieren que el control regular está fuertemente asociado con una calidad del servicio de saneamiento regular, mientras que un control alto tiende a relacionarse con una calidad del servicio a un nivel alto. Por otro lado, un bajo control tiende a limitar la apreciación de la C.S.S o a un nivel bajo.

En la discusión, se observa una similitud con el estudio de Berrios y Ramírez (2020), quienes aplicaron un cuestionario a 132 colaboradores, donde el 60% calificó el control como regular y el 70% expresó insatisfacción con la calidad de la prestación recibida, el estudio mostró una correlación significativa. También se encuentra una similitud con el estudio de Piscoya (2022), que reveló que el 53% de los usuarios evaluaron el nivel de control como deficiente, el 24.2% como regular y solo el 12.1% como bueno. Estos resultados indican una alta conexión entre la dimensión de control y la variable de calidad del servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

Según los resultados adquiridos, se pueden derivar las siguientes conclusiones:

**PRIMERO:** Los resultados indican que el 68.13% de la población califica la gestión como regular, mientras que el 31.87% la califica como alta. En cuanto a la calidad del servicio de saneamiento, el 63.74% la considera regular y el 36.26% la califica como alta. La correlación de Spearman es de 0.926, lo que demuestra una relación positiva alta entre ambas variables.

**SEGUNDO:** En relación del primer objetivo específico, la planeación es calificada como regular por el 67.0% de los encuestados, de saneamiento es considerada regular por el 63.7%. por lo cual ambos presentan una correlación positiva alta entre la dimensión de "Planeación" y la variable "Calidad del servicio de saneamiento" de los beneficiarios es de 0.723, con un nivel significativo del 1%. Esto significa que el valor p obtenido es menos del 5%.

**TERCERO:** En cuanto al segundo objetivo específico, el 65.9% de la población considera que la organización de la JASS es regular y, de manera similar, el 63.7% califica como regular. Por lo tanto, existe una alta correlación positiva de 0.845 entre la dimensión "Organización" y la variable "Calidad del servicio de saneamiento" de la población beneficiaria. Además, se ha encontrado un nivel de significancia estadísticamente significativo ( $p < 0.01$ ).

**CUARTO:** En relación con el tercer objetivo específico, se identificó que el 69.6% de la población considera que la dimensión de "Dirección" es regular y el 69.2% califica

como regular. Esto refleja una alta y significativa correlación positiva de 0.786 entre las dimensiones.

QUINTO: Finalmente, en cuanto a la dimensión con la segunda variable, en la que el 63.7% de la población califica ambos aspectos como regulares. Se ha encontrado una alta y significativa correlación positiva (coeficiente de correlación de 0.786,  $p < 0.01$ ). Este hallazgo señala que hay una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio y la dimensión de control.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para lograr el objetivo general, es esencial implementar un programa de asistencia técnica mensual dirigido a la directiva de la JASS. Este programa debe incluir capacitaciones, asesorías y evaluaciones periódicas que permitan fortalecer las capacidades de gestión, promover buenas prácticas administrativas y resolver problemas técnicos de manera eficiente. De esta manera, se busca optimizar la eficiencia operativa de la JASS de calidad a la población (Lopez, 2022).

Con respecto al primer objetivo específico de planificación para asegurar un buen servicio de saneamiento, es fundamental desarrollar e implementar un plan integral que incluya una evaluación preliminar del estado actual de la JASS, la definición de metas y objetivos claros, y la asignación adecuada de recursos. Además, es fundamental implementar un programa de formación continua para el personal, implementar un sistema de monitoreo y evaluación, y fomentar una cultura de comunicación y transparencia con la población (Loaiza y Canahuire, 2021).

En base al segundo objetivo de la organización de gestión administrativa para asegurar un buen servicio de saneamiento, se recomienda establecer una estructura clara y eficiente dentro de la JASS. Esto incluye definir roles y responsabilidades específicos para cada miembro del equipo, implementar procedimientos estandarizados para las operaciones diarias, y crear canales de comunicación efectivos para mejorar la coordinación con los directivos y los beneficiarios en las decisiones que se toman (Campos, 2024).



Para obtener el tercer objetivo específico de dirigir a la gestión, se sugiere implementar un marco de gobernanza claro y participativo que fomente la responsabilidad y la transparencia. Esto incluye la creación de comités de supervisión y auditoría interna que revisen regularmente las operaciones y el desempeño administrativo, así como la implementación de un sistema de retroalimentación que permita a los empleados y a la comunidad expresar sus opiniones y sugerencias. Adicionalmente, se debe incentivar la formación continua del personal directivo en áreas clave como gestión de proyectos, manejo de crisis y administración de recursos, para fortalecer su capacidad de liderazgo y adaptación a los cambios. Este enfoque ayudará a garantizar una gestión administrativa eficaz y un servicio de saneamiento que cumpla con las expectativas y las necesidades del pueblo (Paredes, 2023).

En cuanto al cuarto objetivo específico de controlar se recomienda implementar un sistema de control interno robusto que incluya procesos de auditoría regular, revisión de procedimientos y control de calidad. Establecer mecanismos de monitoreo continuo permitirá detectar y corregir desviaciones a tiempo, mientras que la implementación de indicadores de rendimiento clave ayudará a medir la eficiencia y efectividad de las operaciones. Además, es fundamental realizar revisiones periódicas del cumplimiento de políticas y normativas, así como conservar una documentación detallada y accesible para facilitar la responsabilidad y la claridad en la gestión de los directivos. Este enfoque contribuirá a asegurar la calidad del servicio de saneamiento y a mejorar la eficiencia operativa de la JASS (Flores, 2022).

## REFERENCIAS

- Agudelo Viana, L. G., & gneren Aburto, J. M. (2008). *Diseño de investigacion Experimental y no experimental*.
- Aguiar Saldaña, C. M., Palomino Alvarado, G. d., & Suarez Rios, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Revista multidisciplinar*.
- Aróstegui Hirano, J. (2012). El acceso a un Servicio Público de calidad, continuidad del servicio y rol del Regulador. *Dialnet*.
- Banco Mundial. (2017). Agua y saneamiento programa. *programa de agua y saneamiento*.
- Berrios Malpartida, K. B., & Ramirez Huaranga, S. L. (2020). *Gestion Administrativa y su influencia en la calidad de servicio de seda Huanuco, periodo 2018*. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5903/TEC00390B46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bosch, C., Hommann, K., Sadoff, C., & Travers, L. (1999). Agua, saneamiento y la pobreza. *Academia.edu*.
- Briscoe, J. (1987). Abastecimiento de agua y servicios de saneamiento: su función en la revolución de la supervivencia infantil. *Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana (OSP)*.
- Caceres, G., & Villanueva., A. (2023). Mercados de aguas residuales de actividades de saneamiento: oportunidad para diversificar la oferta de recurso hídrico y conservar la calidad de los ecosistemas. *Revista del Poder Judicial del Perú especializada en la Protección del Ambiente*, 115-145.
- Campos Gonzales, S. A. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132193/Campos\\_GSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132193/Campos_GSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Canciu, A., Tertis, M., Hosu, O., Cernat, A., Cristea, C., & Graur, F. (2021). Técnicas analíticas modernas para la detección de bacterias en aguas superficiales y residuales. *Sustainability*.
- Carrera Saras, D. J., & Mallcco Rafael, Z. L. (2023). *Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención - Cusco, 2022*. Obtenido de <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6aab0531-9b96-4ff1-922e-04553a55566d/content>
- Chakraborty, A. K. (2019). El plan de acción del Ganges, los fitoantibióticos heterogéneos y la terapia de fagos son la mejor esperanza para que la India combata la propagación y el control de las superbacterias.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. *Mac Graw Hill*.
- Concytec. (2020). *Proyecto Concytec - Banco Mundial, Mejoramiento y Ampliación de los Servicios del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (SINACYT): informe junio 2020*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Concytec.
- Coperacion alemana . (2016). Manual de implementacion de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento en el ambito rural. *Coperacion alemana* .
- Coral Sánchez, O. J. (2021). Calidad del servicio de saneamiento y satisfacción del usuario en el Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, 2021. *Scielo*.
- De La Oliva Chung, T. A. (2023). *Simplificación administrativa y gestión de calidad en área de medición de una entidad prestadora de servicios de saneamiento Lambayeque*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127846/De%20La%20Oliva\\_CHTA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/127846/De%20La%20Oliva_CHTA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- EPS Selva Central. (8 de mayo de 2023). *EPS Selva Central gastaría más en personal que en mejorar servicio de agua potable*. Obtenido de <https://ahora.com.pe/eps-selva-central-gastaria-mas-en-personal-que-en-mejorar-servicio-de-agua-potable/>

- Fanzo Niquen, M. N. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Chiclayo. *Scielo*.
- Flores Yallico, C. P. (2022). *Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4180/6394>
- González López, J. L., & Ruiz Hernández, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Scielo*.
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Scielo*.
- Granados Navarro, K. F. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022*. Obtenido de Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022
- Guarnizo, L. E. (2004). Aspectos economicos del vivir transnacional. *Redalyc.drg*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Junio de 2020). *Formas de acceso al agua y saneamiento básico*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf)
- Jimenez, M. B. (2019). Gestión Administrativa. *dspace*.
- Kamiche, M. R. (17 de Mayo de 2024). *Portal Congreso de la Republica*.
- Kayser, G., Amjad, U., Dalcanale, F., Bartram, J., & Bentley, M. E. (2019). Gobernanza de la calidad del agua potable: un estudio de caso comparativo de Brasil, Ecuador y Malawi. *Ciencia y política ambiental*, 186-195.
- Loaiza Rojas, E., & Canahuire Montufa, V. (2021). *Gestión del talento humano y calidad de vida en el trabajo en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento SEDACUSCO*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v10n1/2308-0132-reds-10-01-e23.pdf>

- Lopez Bravo, W. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-Sg (Epsamsmsg) Distrito de Callao, 2022*. Obtenido de <https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/828/TESIS%20FINAL%20-%20WILMER%20LOPEZ%20BRAVO%20-%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P. L. (2004). Poblacion Muestra y muestreo. *Scielo*.
- Lopez, R. (2017). Seguridad Informatica. *San Marcos*.
- López-Villamar, S., Martínez-Saldaña, T., & Palerm-Viqueira, J. (2013). Las comunidades en la administración de sistemas de agua potable: región de los volcanes, Estado de México. *Scielo*, 39-58.
- MARROQUÍN PEÑA , R. (2009). *Metodología de la investigación*. Recuperado el jueves de Abril de 2023, de Metodología de la investigación: <https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dialnet*.
- Mendoza, L. A. (1997). Reunión de trabajo sobre organización y gestión administrativa para el desarrollo rural. *Books*.
- Ministerio de Economía e Innovación. (2020). *Informe anual de gestión 2020-2021*. Obtenido de [https://repositorio.scba.gov.ar/jspui/bitstream/123456789/180/1/Informe\\_anual\\_de\\_gestion\\_2020-2021.pdf](https://repositorio.scba.gov.ar/jspui/bitstream/123456789/180/1/Informe_anual_de_gestion_2020-2021.pdf)
- Oblitas de Ruiz, L. (2018). Servicio de agua potable y saneamiento en el Peru: beneficios potenciales y determinantes de exito. *Cepal*, 73.
- Organizacion Mundial de la Salud. (22 de Marzo de 2024). *Sitio Web Mundial*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation#:~:text=Respuesta%20de%20la%20OMS&text=La%2>

Ometa%206.2%20de%20los,y%20su%20reutilizaci%C3%B3n%20sin%20riesgos.

Organizacion mundial de la salud. (2024). Water and sanitation interventions to prevent and control mosquito borne diseases: focus on emergencies. *Organizacion mundial de la salud*.

Ortiz-Gómez, A., Nuñez-Espinoza, J., Mejía-Castillo, W., & Tecnología y Ciencias del Agua. (2019). *La percepción social de la calidad y gestión del agua potable en el municipio de Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador*. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/tca/v10n3/2007-2422-tca-10-03-124-en.pdf>

Paredes Sotelo, J. W. (2023). *Gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción del usuario de red asistencial en instituciones del departamento de Lima, 2023*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136658/Paredes\\_SJW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136658/Paredes_SJW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, d. C. (17 de Mayo de 2024). *Portal Congreso de la Republica*. Obtenido de <https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/congresistas-fijan-posicion-sobre-prestacion-de-servicios-de-agua-potable-y-saneamiento-a-nivel-nacional/>

Quiroa, M. (2020). Gestión administrativa. *economipedia*.

Quispe Flores, A. E., Vásquez Custodio, E. E., Menacho Rivera, A. S., & Albitres Falcón, E. P. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *Dialnet*.

Robles Pastor, B. F. (2019). Población y muestra. *Carta al editor*.

Rodríguez Correa, P. A., LGarcés Giraldo, L. F., Valencia Arias, J. A., & Benjumea Arias, M. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. *Inf. tecnol.*, 89-96.

Rodríguez Morales, A. J., López Zambrano, M. A., Harter Griep, R., Vilca Yengle, L. M., & Cárdenas, R. (2008). Aspectos sociales de la malaria importada en Latinoamérica. *Scielo*.

- RPP. (21 de Setiembre de 2022). *El reto de cerrar las brechas en infraestructura de saneamiento*. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/el-reto-de-cerrar-las-brechas-en-infraestructura-de-saneamiento-noticia-1433949>
- RPP. (Lunes de Enero de 2023). Chanchamayo no tiene Agua Potable. *Chanchamayo no tiene Agua Potable*.
- Sampaolesi, L. (2021). Administración: Pasos para Elaborar Un Plan para Tu Colegio. *Aulicum*.
- Sandoval Cárdenas, M., & Velásquez Cajas, Á. (2023). *Diagnóstico de la gestión en el servicio al cliente en la Junta Administradora de Agua Potable de la comunidad "Cuatro esquinas – Sinchaguasín" de Pujilí*. Obtenido de <https://ojs.rimanaeditorial.com/index.php/cys/article/view/8/6>
- Saskia Nowicki Oxford University. (2021). coli puede prosperar en el medio ambiente. ¿Por qué deben cuidar los administradores de agua? *Foro mundial del agua*.
- Stein, E. (2023). Sobre el problema de la empatía. *Trota*.
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (setiembre de 2020). *Guía del usuario para el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado*. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Gu%C3%ADa-del-Usuario.pdf>
- Szalinska, E. (2019). Cambios en la calidad y la gestión administradora del agua a lo largo de la historia de Polonia. *Boletín de Contaminación Ambiental y Toxicología*, 26-31.
- Toledo Sal y Rosas, E. F. (2021). *Gestión administrativa y la evaluación de la sostenibilidad en las juntas administradoras de servicio de saneamiento en el distrito de Shupluy, 2021*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117865/Toledo\\_SREF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117865/Toledo_SREF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villena Chávez, J. A. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Scielo*, 79.
- Yustian, Y., Tarigan, F., Nurkanti, M., & Wahyun, S. (2021). Calidad y gestión del agua del río Citepus, Bandung, Indonesia. *Earth and Environmental Science*.

## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variable 1 o tabla de categorización

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Niveles y Rango			
Gestión Administrativa	que la gestión administrativa se puede entender como el grupo de actividades y procedimientos llevados a cabo dentro de una empresa con el fin de lograr sus metas de manera efectiva y eficiente. Es esencial para la integración de cada sección y unidad dentro de la empresa, asegurando su funcionamiento óptimo. Sus funciones principales son la planificación, organización, dirección y control, y una gestión eficaz permite maximizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia de la empresa (Quiroa, 2020).	Se ha demostrado, mediante la aplicación de un cuestionario validado por expertos y administrado a los participantes, las dimensiones de esta variable son: planificación, organización, dirección y control.	Planeación	Estrategica	1 al 8	Nunca	(1)	Alto	74 - 100	
				Tactica		Casi Nunca	(2)	Regular	47 - 73	
				Operativa		A veces	(3)	Bajo	20 - 46	
			Organización	Estructura Organizacional	9 al 12	Casi Siempre	(4)			
				Coordinación		Siempre	(5)			
				Capacitación						
			Dirección	Liderazgo	13 al 16					
				Motivación						
				Comunicación						
			Control	Evaluar	17 al 20					
				Retroalimentación						
				Continúa						

### Anexo 2: Tabla de operacionalización de variable 2 o tabla de categorización

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y Valores	Niveles y Rango			
Calidad del Servicio de Saneamiento	se puede describir como la combinación de atributos que miden la eficacia, eficiencia y satisfacción con que se prestan los servicios de recurso hídrico y alcantarillado sanitario. Abarca aspectos técnicos, operativos, administrativos, ambientales y sociales, y se evalúa en función de su cumplimiento con los estándares establecidos por las autoridades competentes y las expectativas de los usuarios. Un servicio de saneamiento de calidad es esencial para el bienestar público, el bienestar social y el desarrollo económico. Contribuye a la prevención de enfermedades, mejora la calidad de vida del pueblo y protege el medio ambiente (Coral, 2021).	Se ha demostrado, mediante la aplicación de un cuestionario validado por expertos y administrado a los participantes, las dimensiones de esta variable son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.	Elementos Tangibles	Infraestructura	1 al 4	Nunca	(1)	Alto	82 - 110	
				Instalaciones Físicas		Casi Nunca	(2)	Regular	52 - 81	
				Atención		A veces	(3)	Bajo	22 - 51	
			Fiabilidad	Eficiencia en Servicio	5 al 8	Casi Siempre	(4)			
				Respuesta Inmediata		Siempre	(5)			
				Apoyo						
			Capacidad de Respuesta	Cumplimiento	9 al 12					
				Respuesta Inmediata						
			Seguridad	Servicio	13 al 17					
				Protocolos						
				Cortesía						
			Empatía	Respeto	18 al 22					
				Atención						
				Apoyo						
				Comprensión						



### Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable

TITULO:		GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO, EN UNA JASS, CHANCHAMAYO - PERU, 2024			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION		METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1	DIMENSIONES DE LA V1	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACION:</b> Cuantitativo  <b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Aplicada  <b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> No Experimental  <b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Correlacional  <b>POBLACION:</b> 118 pobladores entre beneficiarios y representantes de la JASS  <b>MUESTRA:</b> 91 beneficiarios de la JASS del distrito de San Ramon  <b>TECNICA DE INVESTIGACION:</b> Se utilizo como técnica la encuesta para obtener información  <b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACION:</b> Cuestionario de recolección de información
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	<b>Gestión Administrativa</b>	Planeación	
				Organización	
				Dirección	
				Control	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2	DIMENSIONES DE LA V2	
¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?	Establecer el nivel de relación entre la planeación y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	<b>Calidad del Servicio de Saneamiento</b>	Elementos Tangibles	
¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?	Identificar el nivel de relación entre la organización y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	Existe relación significativa entre la organización y la calidad de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.		Fiabilidad	
¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?	Indicar el nivel de relación entre la dirección y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.		Capacidad de Respuesta	
				Seguridad	
¿Cuál es la relación entre el control y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024?	Indicar el nivel de relación entre el control y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.	Existe relación significativa entre el control y la calidad de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.		Empatía	

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos de la primera variable

### INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

#### Estimado participante:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la percepción sobre la gestión administrativa. Tu aporte es valioso, por lo cual solicitamos que marques con un aspa (X) de acuerdo a tu perspectiva para responder de una forma correcta el cuestionario.

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

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: PLANEACION</b>						
1	Los miembros del consejo directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) muestran una comprensión profunda de la importancia del cuidado del agua en el contexto de la gestión administrativa.				X	
2	Los miembros del consejo directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) evidencian un conocimiento sobre el rol de la educación sanitaria en la gestión administrativa				X	
3	El consejo directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) implementa estrategias consistentes para promover conductas saludables y prácticas de higiene entre los usuarios.				X	
4	El consejo directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) ha logrado un aumento significativo en la cobertura y calidad de los servicios de agua y saneamiento en su área de influencia.				X	
5	La limpieza y desinfección del sistema de agua potable se realizan según los protocolos establecidos.				X	
6	Las reparaciones en el sistema de agua potable se realizan de manera oportuna y eficiente.				X	
7	Los miembros del consejo directivo asumen la responsabilidad del mantenimiento del sistema de agua potable.				X	
8	¿Consideras que las herramientas y materiales disponibles para el mantenimiento del sistema de agua potable son adecuados y suficientes?				X	
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						

10	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda una atención oportuna a los usuarios?				X	
11	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) sabe cómo brindar solución a problemas de los usuarios?				X	
12	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) comete mínimos errores en el servicio que brinda?			X		
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
13	¿La calidad de servicio que brinda el Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) a través de sus representantes le da confianza?				X	*
14	¿Siente que el Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda un servicio seguro?				X	
15	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) demuestra cortesía al usuario o la población beneficiaria?				X	
16	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) ha implementado protocolos de bioseguridad?				X	
17	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) mantiene a los usuarios informados sobre sus actividades y decisiones?				X	
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>						
18	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda buena atención al usuario si hay algún inconveniente?				X	
19	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se toma el tiempo para escuchar las necesidades de los usuarios?				X	
20	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cumple o satisface las necesidades de los usuarios?				X	
21	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda apoyo inmediato a la población ante cualquier reclamo?			X		
22	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se pone en el lugar de los usuarios para comprender sus problemas?				X	

Muchas gracias

**Anexo 5:** Instrumento de recolección de datos de la segunda variable

**INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO**

**Estimado participante:**

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la percepción sobre la calidad del servicio de saneamiento. Tu aporte es valioso, por lo cual solicitamos que marques con un aspa (X) de acuerdo a tu perspectiva para responder de una forma correcta el cuestionario.

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

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cuenta con una buena infraestructura para desarrollar sus actividades?				X	
2	¿Las instalaciones físicas de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) son agradables?				X	
3	¿Los servidores del Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brindan una buena atención al usuario?			X		
4	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) dispone de equipos modernos para realizar su trabajo?				X	
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
5	¿Los trabajadores del Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) realizan un servicio eficiente?				X	
6	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda respuestas rápidas ante algún reclamo?				X	
7	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda apoyo inmediato frente a cualquier problema?				X	
8	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) está disponible para atender a los usuarios?				X	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cumple con lo prometido a los usuarios?				X	

9	La asamblea general de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cumple con las funciones establecidas en el estatuto.			X		
10	El operario de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) designado tiene los conocimientos básicos necesarios para la operación y mantenimiento del sistema de agua potable.				X	
11	El consejo directivo maneja los libros de actas y el padrón de asociados de manera correcta, transparente y actualizada.				X	
12	La cuota familiar se calculó de manera rigurosa y considerando la necesidad real de cubrir los costos de Administración, Operación y Mantenimiento.				X	
<b>DIMENSIÓN: DIRECCION</b>						
13	El presidente del consejo directivo ha establecido una visión clara y estratégica para la mejora del sistema de agua potable.				X	
14	El tesorero ha brindado información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones relacionadas con el sistema de agua potable.				X	
15	Los miembros del consejo directivo tienen las habilidades necesarias para comunicar información sobre salud pública y promover prácticas de higiene adecuadas entre la comunidad.			X		
16	Los miembros del consejo directivo tienen las habilidades necesarias para gestionar, operar y mantener el sistema de agua potable de manera eficiente y segura.				X	
<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>						
17	El monitoreo facilita la toma de decisiones informadas para mejorar la gestión administrativa.				X	
18	Las evaluaciones proporcionan información para mejorar la toma de decisiones en la gestión administrativa.				X	
19	Las entradas y salidas de materiales y equipos se registran de manera oportuna y precisa en el libro de inventario.				X	
20	La información registrada sobre las recargas de hipoclorito de calcio es precisa y confiable.			X		

Muchas gracias

## Anexo 6. Fichas de validación de instrumentos validado por el primer juez.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario 2: “Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>Dra. Giuliana Saravia Ramos</b>		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	<b>Metodología de la investigación</b>		
Institución donde labora:	<b>Universidad César Vallejo</b>		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( X )	
	Más de 5 años	( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio de saneamiento
Origen:	Junín -Perú
Adaptación:	Bach. Paul Pablo Barrientos Moscoso
Administración:	10 a 20 minutos.
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	Población del distrito de San Ramón de la JASS
Significación:	Variable 2: Calidad del servicio de saneamiento (22 preguntas) escala de Likert Los resultados obtenidos fueron medidos mediante Likert con cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Segunda dimensión: Fiabilidad

Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de fiabilidad de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Fiabilidad</b>	¿Los trabajadores del Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) realizan un servicio eficiente?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda respuestas rápidas ante algún reclamo?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda apoyo inmediato frente a cualquier problema?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) está disponible para atender a los usuarios?	4	4	4	

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de capacidad de respuesta de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Capacidad de respuesta</b>	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cumple con lo prometido a los usuarios?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda una atención oportuna a los usuarios?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) sabe cómo brindar solución a problemas de los usuarios?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) comete mínimos errores en el servicio que brinda?	4	4	4	

	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda apoyo inmediato a la población ante cualquier reclamo?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se pone en el lugar de los usuarios para comprender sus problemas?	4	4	4	



**Dra. Giuliana Saravia Ramos**  
**DNI: 43866057**



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Cuestionario 1: "Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>Dra. Giuliana Saravia Ramos</b>		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	<b>Metodología de la investigación</b>		
Institución donde labora:	<b>Universidad César Vallejo</b>		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años	( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión administrativa
Origen:	Junín – Perú
Adaptación:	Bach. Paul Pablo Barrientos Moscoso
Administración:	10 a 20 minutos
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	Población de la JASS
Significación:	Variable 1: Gestión Administrativa (20 preguntas) escala de Likert Los resultados obtenidos fueron medidos mediante Likert con cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Tercera dimensión: organización

Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de dirección de calidad del servicio de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Dirección</b>	El presidente del consejo directivo ha establecido una visión clara y estratégica para la mejora del sistema de agua potable.	4	4	4	
	El tesorero ha brindado información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones relacionadas con el sistema de agua potable.	4	4	4	
	Los miembros del consejo directivo tienen las habilidades necesarias para comunicar información sobre salud pública y promover prácticas de higiene adecuadas entre la comunidad	4	4	4	
	Los miembros del consejo directivo tienen las habilidades necesarias para gestionar, operar y mantener el sistema de agua potable de manera eficiente y segura.	4	4	4	

Cuarta dimensión: organización

Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de control de calidad del servicio de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Control</b>	El monitoreo facilita la toma de decisiones informadas para mejorar la gestión administrativa.	4	4	4	
	Las evaluaciones proporcionan información para mejorar la toma de decisiones en la gestión administrativa.	4	4	4	
	Las entradas y salidas de materiales y equipos se registran de manera oportuna y precisa en el libro de inventario.	4	4	4	

	La información registrada sobre las recargas de hipoclorito de calcio es precisa y confiable.	4	4	4	
--	---	---	---	---	--



**Dra. Giuliana Saravia Ramos**  
DNI: 43866057

## Anexo 7. Fichas de validación de instrumentos evaluado por el segundo juez.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario 1: “Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>MG. Patricia del Pilar Alfaro Valderrama</b>		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( <input type="checkbox"/> )
Área de formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Social	( <input type="checkbox"/> )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( <input type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	<b>COORDINADORA DE LA E.P. INGENIERÍA CIVIL</b>		
Institución donde labora:	<b>Universidad Peruana Los Andes</b>		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión administrativa
Origen:	Junín - Perú
Adaptación:	Bach. Paul Pablo Barrientos Moscoso
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	Población de la JASS
Significación:	Variable 1: Gestión Administrativa (20 preguntas) escala de Likert Los resultados obtenidos fueron medidos mediante Likert con cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

	El tesorero ha brindado información financiera oportuna y confiable para la toma de decisiones relacionadas con el sistema de agua potable.	4	4	4	
	Los miembros del consejo directivo tienen las habilidades necesarias para comunicar información sobre salud pública y promover prácticas de higiene adecuadas entre la comunidad	4	4	4	
	Los miembros del consejo directivo tienen las habilidades necesarias para gestionar, operar y mantener el sistema de agua potable de manera eficiente y segura.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Objetivos de la dimensión: Indicar el nivel de relación entre el control y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024.

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Control	El monitoreo facilita la toma de decisiones informadas para mejorar la gestión administrativa.	4	4	4	
	Las evaluaciones proporcionan información para mejorar la toma de decisiones en la gestión administrativa.	4	4	4	
	Las entradas y salidas de materiales y equipos se registran de manera oportuna y precisa en el libro de inventario.	4	4	4	
	La información registrada sobre las recargas de hipoclorito de calcio es precisa y confiable.	4	4	4	



Patricia Alfaro Valderrama  
INGENIERO CIVIL

**MG. PATRICIA DEL PILAR ALFARO VALDERRAMA**  
DNI: 20089516

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “Cuestionario 2: “Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>MG. Patricia del Pilar Alfaro Valderrama</b>		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	<b>COORDINADORA DE LA E.P. INGENIERÍA CIVIL</b>		
Institución donde labora:	<b>Universidad Peruana Los Andes</b>		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( <input checked="" type="checkbox"/> )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No		

### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio de saneamiento
Origen:	Junín - Perú
Adaptación:	Bach. Paul Pablo Barrientos Moscoso
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	Población del distrito de San Ramón de la JASS
Significación:	Variable 2: Calidad del servicio de saneamiento (22 preguntas) escala de Likert Los resultados obtenidos fueron medidos mediante Likert con cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

	saneamiento (JASS) brinda un servicio seguro?				
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) demuestra cortesía al usuario o la población beneficiaria?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) ha implementado protocolos de bioseguridad?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) mantiene a los usuarios informados sobre sus actividades y decisiones?	4	4	4	

Quinto dimensión: Empatía

Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de empatía de saneamiento, en el distrito de San Ramón, Junín, 2024

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda buena atención al usuario si hay algún inconveniente?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se toma el tiempo para escuchar las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cumple o satisface las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda apoyo inmediato a la población ante cualquier reclamo?	4	4	4	
	¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se pone en el lugar de los usuarios para comprender sus problemas?	4	4	4	

  
 Patricia Alfaro Valderrama  
 INGENIERO CIVIL  
 N° 78052  
**MG. PATRICIA DEL PILAR ALFARO VALDERRAMA**  
 DNI: 20089516

## Anexo 8. Fichas de validación de instrumentos validado por el tercer juez

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Cuestionario 1: "Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>MG. PONCE LUIS, OLGA LUZ</b>		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( X )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	<b>Analista Formulador</b>		
Institución donde labora:	<b>Gobierno Regional de Junín</b>		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años	( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO		

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión administrativa
Origen:	Junín - Perú
Adaptación:	Bach. Paul Pablo Barrientos Moscoso
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	Población de la JASS
Significación:	Variable 1: Gestión Administrativa (20 preguntas) escala de Likert Los resultados obtenidos fueron medidos mediante Likert con cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).



	informadas para mejorar la gestión administrativa.				
	Las evaluaciones proporcionan información para mejorar la toma de decisiones en la gestión administrativa.	4	4	4	
	Las entradas y salidas de materiales y equipos se registran de manera oportuna y precisa en el libro de inventario.	4	4	4	
	La información registrada sobre las recargas de hipoclorito de calcio es precisa y confiable.	4	4	4	



**MG. PONCE LUIS, OLGA LUZ**  
DNI: 42530958

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el "Cuestionario 2: "Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<b>MG. PONCE LUIS, OLGA LUZ</b>	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	<b>Analista Formulador</b>	
Institución donde labora:	<b>Gobierno Regional de Junín</b>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	NO	

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Calidad del servicio de saneamiento
Origen:	Junín - Perú
Adaptación:	Bach. Paul Pablo Barrientos Moscoso
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	2 semanas
Ámbito de aplicación:	Población del distrito de San Ramón de la JASS
Significación:	Variable 2: Calidad del servicio de saneamiento (22 preguntas) escala de Likert Los resultados obtenidos fueron medidos mediante Likert con cinco opciones: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se toma el tiempo para escuchar las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) cumple o satisface las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) brinda apoyo inmediato a la población ante cualquier reclamo?	4	4	4	
¿El Consejo Directivo de la Junta administradora de servicios de saneamiento (JASS) se pone en el lugar de los usuarios para comprender sus problemas?	4	4	4	

  
**MG. PONCE LUIS, OLGA LUZ**  
 DNI: 42530958

## Anexo 9: Resultado de análisis de consistencia interna

Variable gestión administrativa

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	20

Variable calidad del servicio de saneamiento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	22

## Anexo 10: Análisis descriptivo de las variables

### Primera variable

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	2	Los miembros ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	2	Los miembros ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	2	El consejo dire...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	2	El consejo dire...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	2	La limpieza y d...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	2	Las reparacion...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	2	Los miembros ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	2	¿Consideras qu...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	2	La asamblea g...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	2	El operario de l...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	2	El consejo dire...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	2	La cuota familia...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	2	El presidente d...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	2	El tesorero ha ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	2	Los miembros ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	2	Los miembros ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	2	El monitoreo fa...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	2	Las evaluacion...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	2	Las entradas y ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	2	La información ...	{1,00, NUN...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											
26											

### Segunda variable

BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	2	¿Las instalacio...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	2	¿Los servidores...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	2	¿Los trabajador...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	2	¿La calidad de ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	2	¿Siente que el ...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	2	¿El Consejo Dir...	{1,00, Nunc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23											
24											
25											
26											

### Anexo 11: Prueba piloto de 20 beneficiarios encuestados

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																									
Dimension 1: Planeacion									Dimension 2: Organización					Dimension 3: Direccion					Dimension 3: Control						
Competencia 1									Competencia 2					Competencia 3					Competencia 4						TOTAL
N	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Sub total	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Sub total	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Sub total	Item N°	Item N°	Item N°	Item N°	Sub total	
1	4	3	4	4	4	5	4	4	32	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	80
2	4	4	3	4	3	4	4	4	30	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	3	4	2	2	11	71
3	2	4	3	4	2	3	4	3	25	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	2	3	3	5	13	66
4	4	4	4	4	4	4	3	4	31	3	4	2	4	13	4	3	4	4	15	4	4	4	3	15	74
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	79
6	4	4	4	4	3	2	4	4	29	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	3	2	4	3	12	71
7	4	3	4	3	4	4	3	4	29	3	4	4	4	15	3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	72
8	4	4	4	4	3	3	4	3	29	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	69
9	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	3	13	75
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	79
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	78
12	4	4	4	3	3	4	4	3	29	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	72
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	79
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	79
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	79
16	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	78
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	79
19	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	80
20	3	4	3	4	3	3	4	4	28	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	71

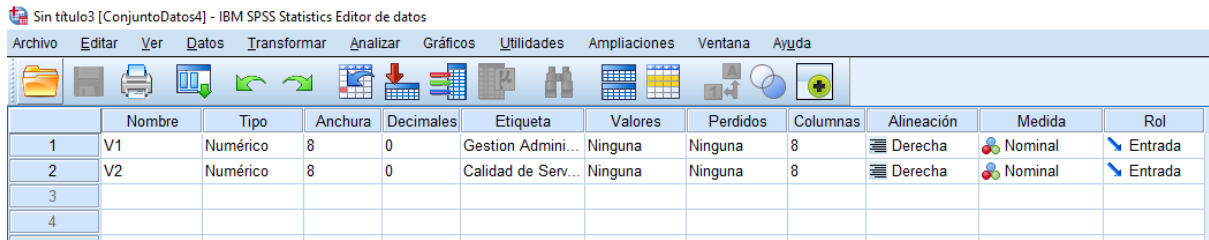
## Anexo 12: Encuestas de evaluación de la variable gestión administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																									
Dimension 1: Planeacion										Dimension 2: Organización					Dimension 3: Direccion					Dimension 4: Control					
	DIMENSION 1									DIMENSION 2					DIMENSION 3					DIMENSION 4					TOTAL
	Item N° 1	Item N° 2	Item N° 3	Item N° 4	Item N° 5	Item N° 6	Item N° 7	Item N° 8	Sub Total	Item N° 9	Item N° 10	Item N° 11	Item N° 12	Sub Total	Item N° 13	Item N° 14	Item N° 15	Item N° 16	Sub Total	Item N° 17	Item N° 18	Item N° 19	Item N° 20	Sub Total	
1	4	4	4	4	4	1	4	4	29	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	74
2	4	4	4	4	3	4	2	2	27	3	3	4	4	14	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	71
3	4	4	3	3	2	3	3	1	23	3	3	2	4	12	4	4	3	3	14	2	4	2	4	12	61
4	4	3	4	4	4	4	4	3	30	2	4	4	4	14	3	4	2	4	13	4	4	3	4	15	72
5	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	15	4	4	3	4	15	4	4	4	3	15	77
6	4	4	4	3	3	2	4	3	27	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	74
7	3	3	4	3	4	4	4	3	28	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	73
8	4	4	3	3	3	3	3	3	26	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	72
9	4	4	4	3	4	3	3	3	28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	76
11	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	77
76	3	4	4	1	3	3	3	3	24	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	69
77	3	3	4	3	3	4	2	3	25	4	2	3	4	13	4	4	4	2	14	3	4	4	4	15	67
78	1	2	4	3	3	3	4	4	24	4	4	4	4	16	2	2	4	4	12	4	4	4	3	15	67
79	4	4	3	1	4	4	4	1	25	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	66
80	4	3	2	3	3	3	2	4	24	1	2	3	3	9	3	4	1	2	10	3	3	4	3	13	56
81	2	4	3	3	4	4	4	4	28	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	2	3	4	3	12	62
82	2	4	3	1	2	3	4	1	20	4	2	3	3	12	4	3	4	2	13	3	3	4	2	12	57
83	1	4	4	3	1	2	4	4	23	4	4	3	3	14	4	2	4	4	14	3	3	3	4	13	64
84	3	4	4	2	3	3	4	2	25	4	4	2	3	13	3	3	4	4	14	2	3	3	1	9	61
85	2	2	3	3	4	2	3	3	22	3	4	2	2	11	1	4	3	4	12	2	2	3	4	11	56
86	4	3	3	2	4	3	4	4	27	3	1	2	4	10	3	4	3	1	11	2	4	3	3	12	60
87	1	4	3	3	1	4	4	4	24	4	4	2	2	12	3	4	4	4	15	2	2	4	4	12	63
88	3	3	4	3	4	4	4	1	26	3	3	2	4	12	3	3	3	3	12	2	4	4	1	11	61
89	1	4	4	3	4	3	4	3	26	4	4	1	2	11	3	3	4	4	14	1	2	4	4	11	62
90	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3	1	4	3	11	2	3	3	1	9	4	3	4	2	13	61
91	1	3	3	3	4	4	3	3	24	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14	69

## Anexo 13: Análisis inferencial

### Análisis inferencial de las variables

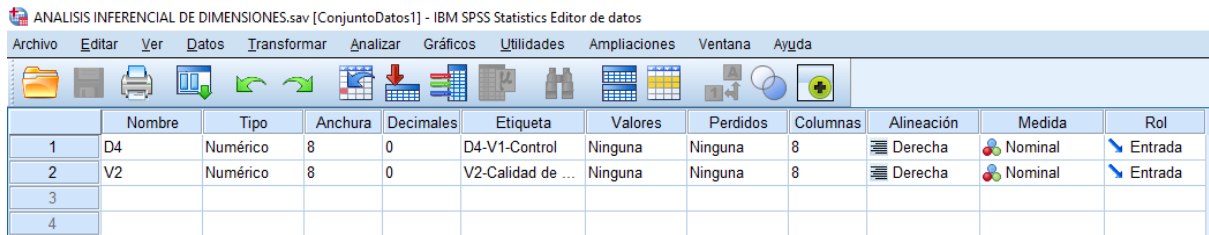
Sin título3 [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Gestion Admini...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	V2	Númérico	8	0	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3											
4											

### Análisis inferencial de las dimensiones

ANALISIS INFERENCIAL DE DIMENSIONES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



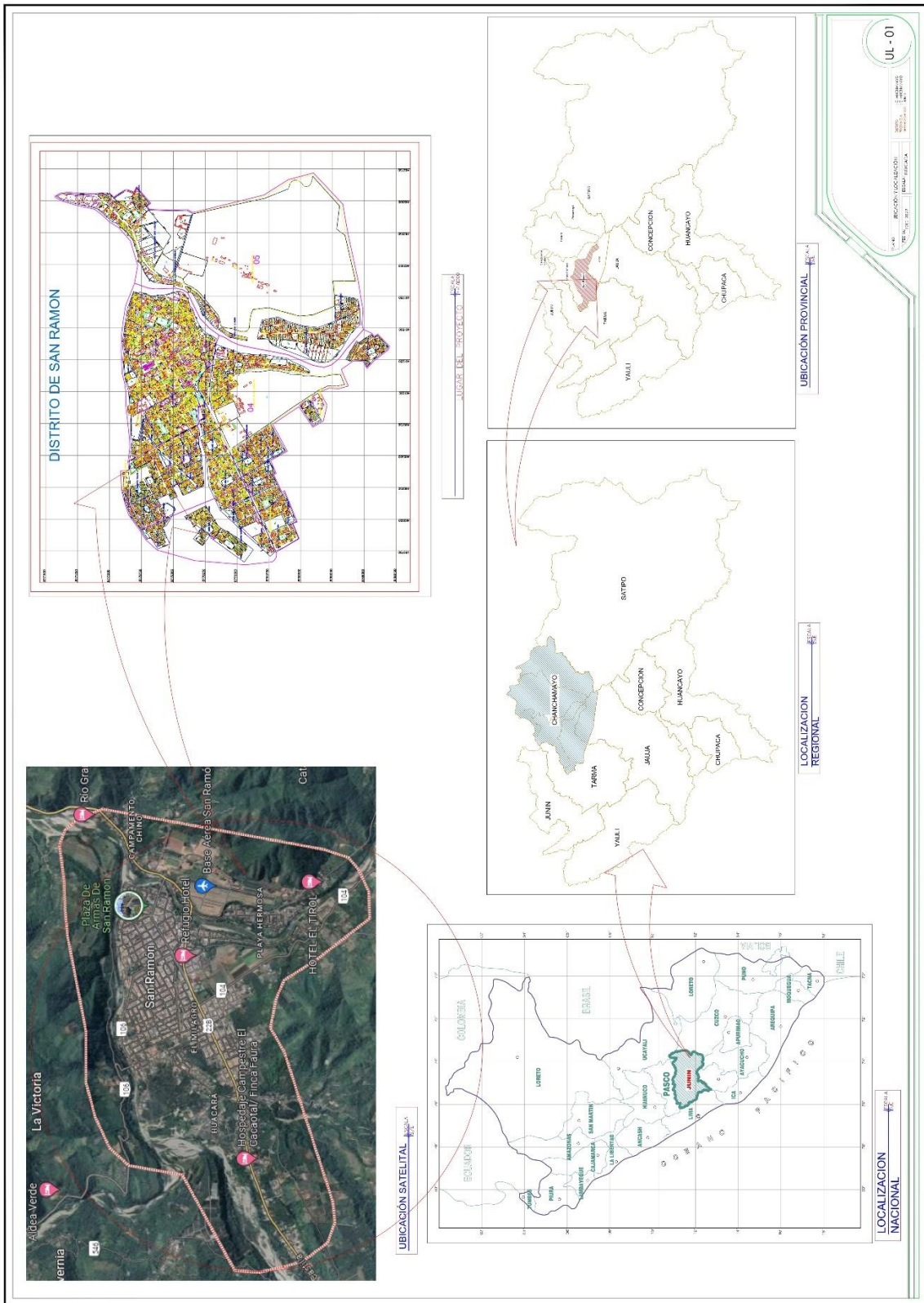
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D4	Númérico	8	0	D4-V1-Control	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	V2	Númérico	8	0	V2-Calidad de ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3											
4											



## Anexo 14: Análisis complementario, cálculo del tamaño de la muestra

CALCULO DE LA MUESTRA FINITA																			
<b>Leyenda:</b>	<table border="1"><thead><tr><th>Nivel de confianza</th><th>Z<sub>alfa</sub></th></tr></thead><tbody><tr><td>99.7%</td><td>3</td></tr><tr><td>99%</td><td>2,58</td></tr><tr><td>98%</td><td>2,33</td></tr><tr><td>96%</td><td>2,05</td></tr><tr><td>95%</td><td>1,96</td></tr><tr><td>90%</td><td>1,645</td></tr><tr><td>80%</td><td>1,28</td></tr><tr><td>50%</td><td>0,674</td></tr></tbody></table>	Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>	99.7%	3	99%	2,58	98%	2,33	96%	2,05	95%	1,96	90%	1,645	80%	1,28	50%	0,674
Nivel de confianza	Z <sub>alfa</sub>																		
99.7%	3																		
99%	2,58																		
98%	2,33																		
96%	2,05																		
95%	1,96																		
90%	1,645																		
80%	1,28																		
50%	0,674																		
<b>n</b> = Tamaño de la muestra																			
<b>N</b> = Población																			
<b>p</b> = Probabilidad a favor																			
<b>q</b> = Probabilidad en contra																			
<b>e</b> = error de estimación																			
<b>z</b> = nivel de confianza																			
<i>Datos para determinar la muestra</i>																			
$N := 118$	$q := 0.5$ $Z := 1.96$																		
$p := 0.5$	$e := 0.05$																		
<i>Formula</i>																			
$n := \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$																			
1. Resolviendo el tamaño de la muestra																			
$n := \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = 90.452$																			
2. Redondeando																			
$n = 90.5$																			
3. Resultado																			
teniendo como una muestra total de 91 beneficiarios																			

# Anexo 15: Otras evidencias, plano de ubicación y localización



**Anexo 16: Otras evidencias, fotografía de la encuesta**

