

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



**TESIS:**

**Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios  
de la Comunidad Campesina de Huaschura, Huamanga - 2024**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA  
SOCIAL**

PRESENTADO POR:

**Bach. Ana Melba GALINDO MEJIA**

ASESOR:

**Mtro. Sixto Susano PRETEL ESLAVA**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2025**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, pilar fundamental en mi vida:

A Andrés mi padre cuya forma de ser me inspiro a seguir adelante con confianza, amor y serenidad  
a Ana mi madre, por su amor incondicional y por inculcarme el valor del esfuerzo y la perseverancia, su apoyo constante ha sido la fuerza que me impulsa a alcanzar mis metas.

A mis hermanos, por su compañía y aliento en cada paso de este camino académico.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor de tesis, Mg. Sixto Susano Pretel Eslava por su guía invaluable, sus consejos acertados y su dedicación a lo largo de todo el proceso de investigación.

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por brindarme la oportunidad de formarme como investigador y por facilitar los recursos necesarios para llevar a cabo este estudio.

A los participantes de este estudio, por su tiempo y disposición para compartir sus experiencias, sin las cuales esta investigación no habría sido posible.

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga, para el año 2024. Se utilizó una metodología básica, con un diseño no experimental y transversal, que incluyó una muestra de 251 pobladores. A estos se les aplicaron dos cuestionarios diseñados por Juchani (2022): el primero mide la gestión del servicio de agua potable a través de 22 preguntas, y el segundo evalúa la satisfacción de los usuarios con 18 reactivos. Los resultados revelaron una relación directa y positiva entre la gestión del servicio de agua y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de  $\rho = 0.821$  y un valor p de 0.000. Esto indica que a medida que mejora la gestión del servicio, también aumenta la satisfacción de los usuarios. El estudio concluye que una gestión eficiente del servicio de agua potable es fundamental para elevar los niveles de satisfacción entre los usuarios, pues la fuerte correlación encontrada sugiere que las autoridades deben priorizar mejoras en la infraestructura y en los procesos operativos del servicio.

**Palabras clave:** agua potable, gestión de servicio, pobladores, satisfacción de los usuarios.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the management of the drinking water service and user satisfaction in the peasant community of Huascahura, Huamanga, for the year 2024. A basic methodology was used, with a non-experimental and transversal design, which included a sample of 251 residents. Two questionnaires designed by Juchani (2022) were applied to these: the first measures the management of the drinking water service through 22 questions, and the second evaluates user satisfaction with 18 items. The results revealed a direct and positive relationship between water service management and customer satisfaction, with a correlation coefficient of  $\rho = 0.821$  and a p value of 0.000. This indicates that as service management improves, user satisfaction also increases. The study concludes that efficient management of the drinking water service is essential to raise levels of satisfaction among users, since the strong correlation found suggests that authorities should prioritize improvements in the infrastructure and operational processes of the service.

**Keywords:** drinking water, service management, residents, user satisfaction.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	xi
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Enunciado del problema.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>15</b>
<i>1.2.1. Problema general.....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2. Problemas específicos.....</i>	<i>15</i>
<b>1.3. Delimitación .....</b>	<b>15</b>
<i>1.3.1. Delimitación Espacial.....</i>	<i>15</i>
<i>1.3.2. Delimitación Temporal.....</i>	<i>15</i>
<i>1.3.3. Delimitación social.....</i>	<i>15</i>
<b>II. OBJETIVOS.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Objetivo general .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>III. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>IV. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1. Marco histórico.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2. Sistema teórico.....</b>	<b>19</b>
<b>4.3. Marco conceptual.....</b>	<b>24</b>

4.4. Marco referencial .....	25
4.5. Marco Legal .....	30
<b>V. HIPÓTESIS .....</b>	<b>34</b>
5.1. Hipótesis general .....	34
5.2. Hipótesis específicas .....	34
<b>VI. VARIABLES E INDICADORES.....</b>	<b>34</b>
6.1. Variables .....	34
6.2. Operacionalización de las variables .....	35
<b>VII. METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
7.1. Tipo y nivel de investigación .....	36
7.2. Métodos .....	36
7.3. Población y muestra .....	37
7.4. Fuentes de información.....	38
7.5. Diseño de investigación .....	38
7.6. Técnicas e instrumentos.....	38
<b>VIII. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>IV DISCUSIÓN.....</b>	<b>93</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>98</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>99</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>112</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento sobre el estatuto y reglamento.....	39
<b>Tabla 2.</b> Usted conoce quién es el encargado del Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.....	40
<b>Tabla 3.</b> Se hace uso del Libro de actas de asamblea general y del Cuaderno de recaudación.....	41
<b>Tabla 4.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento informa sobre el padrón de usuarios....	42
<b>Tabla 5.</b> Recibe un informe justificado sobre el monto de la cuota familiar. ....	43
<b>Tabla 6.</b> Usted ha sido informado sobre el Plan operativo anual. ....	44
<b>Tabla 7.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento da detalles sobre el presupuesto anual.	45
<b>Tabla 8.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS mantiene una comunicación constante con la población a la que sirven en cuanto a la planificación y gestión de servicios de agua y saneamiento.....	46
<b>Tabla 9.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con un operador capacitado técnicamente. ....	47
<b>Tabla 10.</b> Recibes charlas de capacitación técnica solicitadas por Junta Administradora de Servicios de Saneamiento al Área Técnica Municipal del Distrito de Huaschahura.....	49
<b>Tabla 11.</b> Se encuentra en buen estado la infraestructura para el correcto funcionamiento del servicio de agua potable. ....	50
<b>Tabla 12.</b> La operación del sistema de agua potable le ofrece un servicio con calidad y continuidad. ....	51
<b>Tabla 13.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con herramientas adecuadas para una correcta operación del servicio de agua potable.....	52
<b>Tabla 14.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento posee implementos de seguridad para las tareas de operación del servicio. ....	53
<b>Tabla 15.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento administra y gestiona los servicios de agua y saneamiento para garantizar la calidad del agua, y promover prácticas de higiene y uso racional del agua en la comunidad.....	54
<b>Tabla 16.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento tienen sus documentos en orden, como estatutos y registros, para poder negociar y representar adecuadamente a la comunidad.....	55
<b>Tabla 17.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento realiza una gestión transparente y rinde cuentas a la comunidad sobre el uso de los recursos. ....	56
<b>Tabla 18.</b> La Junta Administradora de Servicios trabaja arduamente en la gestión de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad campesina y promueve prácticas de higiene saludables. ....	57

<b>Tabla 19.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de inspección de seguridad del sistema de agua potable. ....	58
<b>Tabla 20.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de reparaciones y ajustes del sistema de agua potable.....	59
<b>Tabla 21.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza jornadas de limpieza del sistema de agua potable. ....	60
<b>Tabla 22.</b> Cuando un equipo o instalación del sistema de agua potable está dañada, es reparada oportunamente.....	61
<b>Tabla 23.</b> Las estructuras del sistema de agua potable se encuentran en buenas condiciones. ....	62
<b>Tabla 24.</b> Se realiza limpieza y desinfección de las estructuras del sistema de agua potable.....	63
<b>Tabla 25.</b> Las conexiones del sistema de agua potable se realizan adecuadamente.....	64
<b>Tabla 26.</b> El personal encargado de las labores técnicas transmite confianza y seguridad.....	65
<b>Tabla 27.</b> Los materiales usados en las instalaciones sanitarias son de buena calidad. ....	66
<b>Tabla 28.</b> Existe un stock de accesorios sanitarios adecuados para solucionar casos de emergencia operativa.....	67
<b>Tabla 29.</b> Se realizan los informes económicos oportunamente. ....	68
<b>Tabla 30.</b> Considera que los informes económicos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son transparentes. ....	69
<b>Tabla 31.</b> Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son dados con la debida anticipación del caso. ....	70
<b>Tabla 32.</b> Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son claros y comprensibles. ....	71
<b>Tabla 33.</b> En las asambleas todos pueden participar de manera democrática.....	72
<b>Tabla 34.</b> Luego de las asambleas, se realiza un seguimiento de acuerdos. ....	73
<b>Tabla 35.</b> La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con una buena capacidad organizacional. ....	74
<b>Tabla 36.</b> Se cumple con los plazos estipulados, cuando se produce una restricción del servicio de agua potable.....	75
<b>Tabla 37.</b> Hay disponibilidad de personal (operador) para reparaciones de emergencia.....	76
<b>Tabla 38.</b> Se cumple con el calendario y horario programado para la vista del personal (operador). ....	77
<b>Tabla 39.</b> El personal (operador) actúa con diligencia durante su trabajo. ....	78
<b>Tabla 40.</b> El personal (operador) tiene un trato amable y cordial. ....	79
<b>Tabla 41.</b> Niveles de gestión de servicio.....	80

<b>Tabla 42.</b> Nivel del factor administración.....	81
<b>Tabla 43.</b> Nivel del factor operación.....	82
<b>Tabla 44.</b> Nivel del factor mantenimiento.....	83
<b>Tabla 45.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios .....	84
<b>Tabla 46.</b> Nivel del factor percepción física .....	85
<b>Tabla 47.</b> Nivel del factor comunicación .....	86
<b>Tabla 48.</b> Nivel del factor capacidad de respuesta .....	87
<b>Tabla 49.</b> Prueba de normalidad por medio del Kolmogorov Smirnov .....	88
<b>Tabla 50.</b> Rangos de confiabilidad .....	88
<b>Tabla 51.</b> Correlación de las variables generales de la investigación .....	89
<b>Tabla 52.</b> Correlación entre la administración y la satisfacción de los usuarios.....	90
<b>Tabla 53.</b> Correlación entre la operación y la satisfacción de los usuarios.....	91
<b>Tabla 54.</b> Correlación entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios.....	92

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Niveles de gestión de servicio .....	80
<b>Figura 2.</b> Nivel del factor administración .....	81
<b>Figura 3.</b> Nivel del factor operación .....	82
<b>Figura 4.</b> Nivel del factor mantenimiento .....	83
<b>Figura 5.</b> Nivel de satisfacción de los usuarios.....	84
<b>Figura 6.</b> Nivel del factor percepción física.....	85
<b>Figura 7.</b> Nivel del factor comunicación .....	86

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Enunciado del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) reportó que alrededor de cada 3 personas solo 1 no goza de agua potable a nivel mundial, asimismo, informó que, para el año 2015, aproximadamente el 71 % de la población global contaba con acceso a un suministro de agua segura, entendiendo por esto a agua no contaminada y disponible al momento de necesitarse; sin embargo, este acceso ha experimentado un declive. Según Mekonnen y Hoekstra (2016) el mundo enfrenta un serio problema de escasez de agua, afectando a 4 000 millones de personas que experimentan dificultades significativas con el abastecimiento al menos durante un mes cada año. Asimismo, alrededor de 500 millones de personas que sufren de la escasez de agua han tenido como resultado deshidratación y enfermedades crónicas por la falta de higiene. Según la OMS (2023) 1 800 millones de personas cuentan con servicios principales, incluido el agua potable; sin embargo, hay grandes disparidades en la calidad, accesibilidad y disponibilidad del servicio, dado que al menos 2 000 millones de personas obtienen el agua de fuentes contaminadas y alrededor de 814 millones no tienen acceso al agua, lo que significa que 159 millones dependen de aguas superficiales. (OMS, 2019). Es posible que esta situación se deba al crecimiento poblacional a nivel mundial, ya que, para el año 2020, el 74 % de la población global (5 800 millones de personas) experimentó un incremento en comparación con el 62 % (3 800 millones de personas) registrado en el año 2 000.

En América Latina y el Caribe, un 26 % de la población (166 millones) carece de servicios de agua potable desde principios de la década de 1990, siendo muchos los países que han implementado reformas significativas para abordar este problema [Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2021)]. De acuerdo con el informe de la ONU, el cambio climático tendrá un impacto negativo en la calidad y cantidad del recurso hídrico, lo que afectará el derecho fundamental de miles de ciudadanos a tener acceso al agua sin restricciones [Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, la Ciencia y Educación (UNESCO, 2023)].

En el aspecto nacional, el Perú no es una excepción a esta problemática, ya que, aunque se encuentra en el octavo lugar a nivel global con un 1,89 % y en Latinoamérica ocupa el tercer lugar en tener una elevada cantidad de reservas de agua dulce, solo un 50 % de la población disfruta de este recurso, lo que indica una distribución inadecuada. Además, la población misma contamina las aguas y no se cuenta con una fiscalización adecuada sobre este tema; por otra parte, el Perú

posee dos billones de metros cúbicos de agua al año, sin embargo, en la región del Pacífico, donde habita aproximadamente el 66 % de la población, solo un 2.2 % tienen disponibilidad de agua [Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI, 2023)].

En términos de áreas, el 80.4 % de las viviendas tenían este elemento en las zonas urbanas, mientras que, en las zonas rurales, el 71,3 % de los lotes tenían acceso a una red pública. Como se mencionó anteriormente, la falta de agua potable provoca enfermedades infecciosas como la hepatitis viral A y E u otros, el dengue, y la diarrea, la tercera enfermedad infecciosa más común a nivel mundial. En cuanto a los departamentos Moquegua, Áncash y Callao son las regiones con la mayor cobertura, con un 97 %, 97 % y 96 %, respectivamente, a diferencia de Loreto, Puno y Ucayali, que son las regiones con la menor cobertura, con un 55.2 %, 66.9 % y 72.8 %, correlativamente [Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020)].

Por último, a modo local, desde la elección del Consejo Directivo de la Junta Administradora de agua y Saneamiento - JASS para administrar el Sistema de Agua Potable - S.A.P., se ha constatado que las actividades de operación y mantenimiento no se realiza de manera frecuente y programado debido a dos elementos importantes; por las múltiples precipitaciones que se producen en la zona (noviembre, diciembre, enero y febrero ) se deja de realizar actividades, ya que no cuenta con un elemento indispensable de caja de filtro o desarenador que retenga las impurezas y/o malezas, barro; haciendo que el agua sea difícil de mantener (limpieza, cloración y otros. ). Asimismo, el S.AP tiene una estructura compleja que contiene 5 reservorios de ellos 1 ya cumplió con su vida útil es decir cuenta con más de 30 años de antigüedad y ya presenta fisuras los que fueron parchados y/o realizados el debido mantenimiento y operación; es importante destacar que la población con que cuenta la Comunidad Campesina es de más de 321 995 habitantes constituyendo 16 sectores (INEI, 2021); para toda esa población solo se cuenta con un operador técnico capacitado el cual no se abastece para cubrir las múltiples necesidades de la población; temporalmente si se requiere contratan de forma eventual o por caso de emergencia la Junta Administradora de Servicio de Agua Potable y Saneamiento - J.A.S.S contrata peones por jornales a quienes se le reconoce un pago por su trabajo.

Asimismo, los documentos de gestión que maneja el Consejo Directivo de la JASS (libros de actas, libro padrón, libro de inventario, recibos, informes, entre otros) se encuentra desactualizada, lo que impide llevar una administración ordenada, transparente; ello obedece a poca asistencia técnica con respecto al tema administrativo que recibe el consejo directivo de la

JASS por parte del Área Técnica Municipal -ATM de la Provincia de Huamanga. Por otro lado, es importante destacar que el sistema de agua potable de Huascahura, fue concebido poco más 30 años por la Institución de FONCODES y hace 15 años atrás aproximadamente estuvo funcionando la organización como comité de agua ;sin embargo debido al marco normativo N° 26338 de la Ley General del Agua y Saneamiento modificada por el Decreto Legislativo N° 1240, estableció las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a que se someten todos los prestadores de servicios de saneamiento y sus usuarios a nivel nacional, tanto en el ámbito urbano como en el rural, de aplicación a todas las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento; lo que indica la constitución de una JASS en la zona rural con poblaciones menores a 2,000 y más de 200 habitantes y 2,001 a más habitantes la administración recaería en una Unidad de Gestión Municipal-UGM, Empresa Prestadora -EPS u Operador Especializado -OE.

Considerando la normativa ; la JASS de Huascaura su población actual (INEI 2021) es de 321 995 habitantes constituyendo los 16 sectores tanto urbano como rural; su administración estaría sujeta a empresas prestadoras de agua y saneamiento situación que le permitirá contar con una administración del agua sostenible que se encargue de habilitar la parte de infraestructura (operación ,mantenimiento) y dejar de racionalizar el agua (3 horas diarios) ya que por la cantidad de población ya no logra su abastecimiento lo que ha generado una reducción y racionalización en la cantidad de agua; generando que de los 1 124 usuarios aproximadamente no cumplen con el pago de su cuota familiar (S/3.00 mensual), dinero que les permite administrar, operar, mantener el sistema de agua potable.

Asimismo, todos los seres vivos requieren el agua, dado que es un recurso natural vital; por lo tanto, el estado proporciona este servicio a toda la comunidad por medio de las empresas. Por ello, es importante realizar un análisis de la satisfacción de los usuarios con el servicio de agua en la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga, con el fin de conocer las principales deficiencias y sugerir alternativas que vayan en torno a satisfacer las carencias de la población de manera completa y positiva.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la administración y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024?

¿Cuál es la relación entre la operación y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024?

¿Cuál es la relación entre el mantenimiento y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024?

## **1.3. Delimitación**

### **1.3.1. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en la Comunidad Campesina de Huascahura, Huamanga

### **1.3.2. Delimitación Temporal.**

El periodo de análisis fue en el año 2024

### **1.3.3. Delimitación social**

La población usuaria de la Junta Administradora del servicio de Agua y Saneamiento (JASS).

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Determinar la relaciona entre gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024

### **2.2. Objetivos específicos**

- Estimar la relaciona entre administración y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024
- Calcular la relaciona entre operación y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024
- Determinar la relaciona entre mantenimiento y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Todo estudio de investigación se basa en su valor para comunicar su importancia, relevancia y valor académico, ya que permite establecer una base sólida sobre su importancia y contribución a la generación de conocimiento valioso para la sociedad y el campo académico. Hernández-Sampieri et al. (2018) publicaron las siguientes razones para la investigación: La justificación teórica del estudio es que aumentará el conocimiento existente sobre la gestión de los servicios de agua potable y la satisfacción de los usuarios, con base en la distribución, desinfección, limpieza, mantenimiento correctivo y preventivo. Por lo tanto, al determinar la relación se obtendrá nuevos conocimientos que serán fundamentados a través de la teoría y enfoques que permitirán el esclarecimiento de dicha relación.

Justificación práctica: el estudio proporcionará información relevante sobre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de la comunidad, que podrá ser utilizada para mejorar los programas relacionados con la distribución, mantenimiento y cuidado de este recurso con base en las falencias encontradas, asimismo permitirá concientizar y sensibilizar tanto a la comunidad como al equipo del Consejo Directivo de JASS.

La justificación de la relevancia social del estudio se basa en su impacto y contribución al campo científico, así como a la comunidad para abordar el problema. Esto conducirá a nuevas investigaciones que aporten nuevas estrategias, programas, talleres que fomentarán el cuidado de ambientes más saludables y productivos para las personas y sus familias.

En términos metodológicos, el presente estudio evaluará la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos para medir la gestión y la satisfacción. Esto permitirá obtener conclusiones sólidas y confiables, y también servirá como referencia para futuros investigadores que deseen estudiar y medir dichas variables en otros contextos.

## **IV. MARCO TEÓRICO**

### **4.1. Marco histórico**

La vida en nuestro planeta depende del agua, dado que es un elemento fundamental para la sobrevivencia. Por esta razón, a través de la historia, la humanidad se vio en la necesidad de almacenarlo, tratarlo y distribuirlo con base en las técnicas de depuración y limpieza (OMS, 2015). Los primeros cimientos que dejaron los antepasados era ubicar el agua dulce, ríos y lagos, permitiendo la creación de sociedades primitivas donde llegaron a expandirse gracias a la habilidad de desarrollar sistemas que permitan satisfacer y aprovechar tal recurso, más aún con el aumento de la población, lo que adquirió nuevas estrategias para almacenar, tales como los pozos. Los cuales fueron descubiertos alrededor de 7 000 años en Israel, luego emplearon canales como tuberías para su distribución (Vargas, 2006).

Posteriormente, Egipto utilizaba árboles con hueco para tomarlos como tuberías, por lo que en China se dio uso al Bambú, asimismo emplearon la técnica de hervir el agua con la finalidad de purificarla. Por los años 3 000 A.C. Pakistán contaba con servicios de baños públicos con agua caliente y en la Antigua Grecia dispuso de estrategias de almacenaje, como la captación de agua dulce por medio de las lluvias, lo que conllevó a la creación de artículos como cerámicas, metal, entre otros para almacenar (Aqua Foundation, 2024). El aporte de los romanos trajo nuevos avances con la construcción y diseños de redes que permitían la distribución de agua, el cual se ha ido perfeccionando en la actualidad, pues usaban el elemento del agua a través de los subterráneos, ríos, etc. que eran transportados por presas que guardaban grandes cantidades de agua (Jusué, 2023).

La narrativa del agua en Perú es amplia y variada, remontándose a las culturas originarias del país, puesto que esto se remonta desde culturas prehispánicas, donde las primeras civilizaciones en Perú implementaron sistemas para el manejo del agua destinada al consumo humano. Construyeron templos para venerar al agua, como Tambomachay en Cusco, y desarrollaron una red de canales subterráneos para su distribución. A partir de ahí en el Perú se sigue conociendo los aportes que dejaron las culturas como Chavín, Nasca, Chimú, entre otros (Ancajima, 2015).

Seguidamente, en el siglo XVII la distribución del agua era un recurso que tenía poco alcance, debido a que los almacenes de agua se encontraban en diversos solares que no eran de acceso libre, en 1608 el agua solo abastecía a una parte de la ciudad, pero en la época colonial, en 1578, se festejó la llegada del agua a la Plaza de Armas de Lima. Durante este período, se luchó

por aumentar la disponibilidad de agua y se estableció la primera planta de potabilización de agua en Lima (Rivasplata, 2016).

Hoy en día, la gestión del agua en las zonas rurales del Perú enfrenta desafíos debido al cambio climático y la contaminación (UNOPS, 2024). El servicio de agua potable en Huamanga tiene una larga historia que se remonta a antes de 1941. En aquella época, la fuente principal de captación era Lambrashuaycco, desde donde el agua llegaba a la Plaza de Huamanga, abasteciendo una pileta pública y algunos monasterios. Posteriormente, se construyó el reservorio de Acuchimay y se amplió la captación para incluir Chiara, lo que permitió la distribución de agua clorada por la Administración de Agua de Acuchimay (SEDA AYACUHO, 2022).

Un hito significativo en la historia del servicio de agua potable en Huamanga ocurrió en 1974, con la conclusión de la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) N°1 de Quicapata. Esta planta entró en funcionamiento en 1975, abasteciendo al reservorio Acuchimay bajo la administración del Ministerio de Vivienda, que contaba con una Unidad de Operación en Ayacucho. La gestión del agua potable dio un giro importante el 2 de febrero de 1983, con la fundación del Servicio Nacional de Agua Potable (SENAPA), que funcionaba como una empresa de agua potable (SEDA AYACUHO, 2022).

El año 1984 marcó otra etapa de expansión, con la ampliación de la Planta de Tratamiento de Agua Potable y la construcción de más reservorios, incluyendo Libertadores y Miraflores. En noviembre de 1993, en cumplimiento del D.S. No 030-91-PCM, se constituyó la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Huamanga y Huanta, lo que representó un paso hacia la gestión local del servicio.

La evolución administrativa continuó con cambios en la denominación de la entidad prestadora. El 27 de diciembre de 1996, se modificó la razón social a Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS Ayacucho). Posteriormente, el 21 de diciembre de 1998, la Junta General de Accionistas acordó cambiar la sigla a EPSASA, en el marco de la Ley N°26338 y su Reglamento D.S. 09-95-PRES, así como la Ley N°26887 Ley General de Sociedades (SEDA AYACUHO, 2023).

Finalmente, el 20 de octubre de 2014, en una sesión extraordinaria de la Junta General de Accionistas, se adoptó la denominación actual: Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. Esta entidad prestadora municipal de derecho privado opera con autonomía

técnica, administrativa y económica, representando la culminación de un largo proceso de desarrollo y adaptación del servicio de agua potable en Huamanga (SEDA AYACUHO, 2023).

## **4.2. Sistema teórico**

### **4.2.1 Gestión de servicio**

Para la primera variable, la gestión de servicios se basa en los fundamentos de la Teoría Clásica de Administración, que recoge las contribuciones de figuras como Fayol y Taylor y otros; posteriormente expandida en los trabajos de Chiavenato (2009) y ha sido objeto de análisis en estudios más actuales como los de Arguello et al. (2020), Hernández (2014), Adrianzén et al. (2022) y Muñiz (2003).

La calidad en la gestión del servicio se distingue por la satisfacción del cliente, resaltando que un cliente se siente complacido si se le proporciona todo lo que anticipaba encontrar y más (Arellano y Hernán, 2017). La satisfacción depende de expectativas y percepción, por lo que la calidad no siempre es objetiva, puesto que las organizaciones deben retroalimentarse continuamente con la opinión de los clientes sobre su servicio (Nuridin, 2018). La administración del servicio puede mejorar la percepción del cliente y aumentar el valor del producto, por ende, la eficacia se basa en la respuesta rápida, cordialidad, profesionalismo y confiabilidad (Kota et al., 2017).

Otros criterios establecidos tratan de que la gestión del servicio se vincula con aquellas particularidades específicas que facilitan la valoración de su calidad. Desde el punto de vista de la calidad, la administración del servicio incorpora un conjunto de componentes que facilitan su caracterización y, al mismo tiempo, concretan la definición de las necesidades de los clientes (Hillier & Lieberman, 2010).

Entre otros aspectos, la gestión en relación con la calidad del servicio proporcionado al cliente incluye un conjunto de atributos vinculados a ciertos factores, como: Técnicos, psicológicos, temporales, contractuales y éticos (Singer et al., 2008). De acuerdo con la naturaleza de la calidad en la gestión del servicio es un proceso laboral específico que genera resultados acordes a las demandas de los clientes, quienes son el motivo del proceso y su propósito. De acuerdo con lo previamente expuesto, la Gestión de la Calidad Total es primordialmente una filosofía que dirige la función directiva hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, al costo

más bajo posible, proporcionándoles un producto o servicio en las mejores condiciones (Bountali & Economou, 2017).

Con base en lo señalado, la gestión del servicio de agua potable en Huamanga, Ayacucho, es un tema de vital importancia para el desarrollo y bienestar de la población. El Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. (SEDA Ayacucho) es la entidad encargada de brindar este servicio esencial a la comunidad. Como empresa prestadora municipal, SEDA Ayacucho opera con autonomía técnica, administrativa y económica, rigiéndose por la Ley General de Saneamiento y la Ley General de Sociedades.

La gestión del servicio de agua potable implica diversos aspectos, desde la captación y tratamiento del agua hasta su distribución a los usuarios finales. En Huamanga, las fuentes principales de abastecimiento son el Sistema Ex Proyecto Especial Rio Cachi y el Sistema Chiara, que en conjunto proporcionan el agua cruda necesaria para el consumo de la población. El tratamiento del agua se realiza en dos plantas ubicadas en la Comunidad de Quicapata, donde se llevan a cabo procesos de potabilización para garantizar la calidad del agua suministrada.

Un elemento crucial en la gestión del servicio es la infraestructura de distribución, que incluye reservorios, líneas de conducción y redes de distribución. SEDA Ayacucho cuenta con varios reservorios estratégicamente ubicados, como el Reservorio Acuchimay y el Reservorio Libertadores, que permiten almacenar y distribuir el agua tratada a diferentes sectores de la ciudad. La red de distribución, compuesta por tuberías de diversos diámetros, se extiende por más de 340 kilómetros, permitiendo llevar el agua potable a los hogares, comercios e industrias de Huamanga.

La cobertura del servicio es un indicador importante de la gestión. Según datos de 2013, SEDA Ayacucho alcanzaba una cobertura del 86.30% de la población total de Huamanga, lo que representaba 170,141 habitantes servidos. Esta cifra refleja los esfuerzos de la empresa por ampliar el acceso al agua potable, aunque también señala la existencia de brechas que aún deben ser atendidas.

La gestión del servicio de agua potable también implica aspectos comerciales y de atención al usuario. SEDA Ayacucho clasifica a sus usuarios en diferentes categorías (social, doméstico, comercial, industrial y estatal), lo que permite una gestión diferenciada de las conexiones y tarifas. La satisfacción del usuario es un aspecto fundamental que debe ser considerado, evaluando factores como la calidad del servicio.

En el marco de la gestión sostenible del recurso hídrico, es importante considerar el enfoque de Gestión Integrada de Recursos Hídricos (GIRH). Este enfoque promueve el desarrollo y manejo coordinado del agua, la tierra y los recursos relacionados, con el fin de maximizar el bienestar económico y social de manera equitativa, sin comprometer la sostenibilidad de los ecosistemas vitales. En este contexto, la gestión del servicio de agua potable en Huamanga debe considerar no solo los aspectos técnicos y operativos, sino también la conservación de las fuentes de agua y la participación de los diferentes actores involucrados en la cuenca del río Cachi.

La mejora continua en la gestión del servicio de agua potable es fundamental para enfrentar los desafíos futuros. Esto incluye la modernización de la infraestructura, la implementación de tecnologías eficientes, la reducción de pérdidas en la red y la promoción del uso racional del agua. Además, la capacitación del personal y el fortalecimiento institucional son aspectos clave para garantizar una gestión eficiente y sostenible del servicio.

En dicho sentido, El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS, 2013) del Perú establece una serie de principios fundamentales para una adecuada gestión del agua potable. Estos incluyen el uso eficiente del recurso hídrico, la promoción de la inclusión social, la búsqueda de eficiencia en los procesos, la responsabilidad en la toma de decisiones y la transparencia en la gestión. Además, se enfatiza la importancia del acceso universal al agua, la autonomía administrativa, el reconocimiento de la esencialidad del servicio, el mantenimiento del equilibrio económico y la independencia en la gestión, siempre acompañada de responsabilidad.

En el contexto peruano, se ha observado una tendencia hacia una mayor participación del sector privado en la gestión del agua. El marco legal y el régimen de gestión vigentes han facilitado la comercialización y mercantilización de este recurso vital, lo que plantea nuevos desafíos y oportunidades en el sector (MVCS, 2021). Para evaluar la eficacia de la gestión del servicio de agua, es necesario considerar múltiples aspectos. Estos incluyen la gestión de los recursos hídricos, los aspectos administrativos y financieros, la participación comunitaria, la gestión comercial y la administración de los sistemas de agua. Este enfoque integral permite una evaluación más completa y precisa de la calidad del servicio (MVCS, 2013).

Con base en ello, La gestión del servicio de agua potable por parte de las JASS se compone de tres dimensiones principales: administración, operación y mantenimiento. En cuanto a la administración, las JASS deben contar con recursos normativos, de conducción, de regulación y planificación para una correcta gestión del servicio. Es importante destacar que estas juntas

administradoras funcionan sin fines de lucro en las zonas rurales, y se enfrentan al desafío de modernizar su administración para mejorar el servicio al cliente y garantizar la sostenibilidad del modelo de gestión comunitaria (MVCS, 2013).

La operación del servicio de agua potable implica garantizar el funcionamiento adecuado de todos los componentes del sistema para lograr una calidad y continuidad adecuadas en la prestación del servicio. Para ello, se consideran indicadores como la capacitación técnica, el estado de la infraestructura, y las herramientas e implementos de seguridad (MVCS, 2013). Las organizaciones comunales son responsables de esta operación, que se financia mediante cuotas simbólicas aportadas por las familias beneficiarias. Sin embargo, los proyectos de agua enfrentan importantes desafíos operativos que juegan un papel primordial en el éxito de estos servicios.

En cuanto al mantenimiento, se distinguen dos tipos: preventivo y correctivo. El mantenimiento preventivo se realiza para evitar posibles daños al equipo e instalaciones del sistema de agua, mientras que el correctivo se enfoca en la reparación de instalaciones y equipos dañados debido al uso o accidentes (MVCS, 2013). Una estrategia importante para el mantenimiento es la inspección de la red, aunque las organizaciones comunales, debido a la escasez de recursos, deben priorizar determinados tramos considerando su importancia. El mantenimiento adecuado del sistema de agua potable es crucial para prevenir su deterioro y asegurar el éxito del proyecto a largo plazo.

#### ***4.2.2 Satisfacción de los usuarios***

El estudio de la satisfacción se basa en varias teorías, entre las que destaca la Teoría del Valor Subjetivo, introducida por Carl Menger. Esta teoría plantea que los bienes son elementos útiles capaces de colmar necesidades. Para que esto suceda, se tienen que cumplir cuatro requisitos: que el bien pueda satisfacer una necesidad humana, que exista una relación entre el bien útil y la satisfacción de dicha necesidad, que se tenga conciencia de esta relación causal y que se posea dominio sobre el bien en cuestión (Corvalan, 2020). La noción de que cada persona se esfuerza por cubrir sus necesidades y anhelos, incrementando su provecho o utilidad es una idea que ha sido ampliamente debatida por numerosos economistas y teóricos. La idea central es que, ante diversas alternativas, los individuos elegirán aquella que les proporcione el mayor provecho o beneficio (Muñoz, 2008).

Según la teoría de la equidad formulada por Adam y mencionada por Rodríguez -Rabadán (2014), las personas se sienten motivadas cuando están contentas con las recompensas que obtienen en comparación con el esfuerzo que invierten. No obstante, su motivación no solo radica en su satisfacción personal, sino también en cómo perciben la equidad en el sistema de recompensas. Además, el autor resalta la subjetividad de la percepción de justicia en este ámbito.

De acuerdo con la teoría de motivación propuesta por Herzberg en 1966, conocida como la teoría de los dos factores, las personas se ven afectadas por dos aspectos principales: la satisfacción y la insatisfacción (Rodríguez-Rabadán, 2014). Los elementos que generan satisfacción, llamados factores motivacionales, incluyen el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de progreso. Por otro lado, la insatisfacción se origina en los factores higiénicos, como son las condiciones laborales, la supervisión y el nivel salarial.

De igual manera, la teoría de la elección del consumidor o teoría del comportamiento del consumidor tiene un rol importante para entender la forma en que los clientes escogen productos o servicios para cumplir con sus necesidades y deseos. Esta teoría analiza las decisiones de compra de las personas, considerando sus ingresos, preferencias y precios de los productos, lo que permite una mejor comprensión de las actitudes de los consumidores hacia la compra (Osorio y Guzman, 2011). De acuerdo con este enfoque, frente a restricciones presupuestarias, lo ideal es distribuir el ingreso en aquellos bienes y servicios que proporcionen la máxima satisfacción. Por lo tanto, los consumidores suelen preferir aquellos servicios o productos que más aprecian, o sea, lo que les proporcionan una gran satisfacción y utilidad (Mochón y Beker, 1993).

La teoría de las expectativas, formulada por el psicólogo Vroom (1964) y posteriormente ampliada por Balkwell (1991), plantea que los resultados de las acciones humanas están determinados por sus probabilidades y están influenciados por las percepciones de los individuos respecto a sus circunstancias. Esto significa que las personas suelen actuar basándose en la creencia de que tales acciones les conducirán a resultados deseables o motivadores.

Por otra parte, la teoría de confirmación de expectativas de Howard y Sheth (1969) sentó las bases para entender la formación de la satisfacción del consumidor al investigar las dinámicas que llevan a la satisfacción o insatisfacción del mismo. Esta teoría fue refinada y expandida en las décadas de 1970 y 1980 por Oliver, convirtiéndose en una de las explicaciones más extendidas sobre la satisfacción del consumidor. Según Oliver (1980), la satisfacción se define como la valoración del índice en el cual un producto o servicio cumple con las expectativas de consumo.

De este modo, si excede las expectativas del consumidor, resultará en una confirmación positiva; por el contrario, si no alcanza las expectativas, resultará en una confirmación negativa.

Precisando más el título, la satisfacción de los usuarios respecto al servicio de agua potable ha sido objeto de diversas investigaciones que buscan comprender los factores que influyen en la percepción de calidad y eficiencia del suministro. Una de las teorías más reconocidas en este ámbito es la propuesta por Parasuraman et al. (1988), quienes definen la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones sobre el servicio recibido. Esta perspectiva sugiere que la satisfacción se alcanza cuando el desempeño percibido iguala o supera las expectativas del usuario.

En el contexto específico de los servicios de agua potable, estudios como el de Bernal (2020) destacan la importancia de evaluar la satisfacción del cliente para fomentar una gestión sostenible de los recursos hídricos y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Este enfoque resalta la necesidad de que las empresas proveedoras de agua potable no solo se centren en la infraestructura, sino también en la percepción y bienestar de la comunidad a la que sirven.

Por otro lado, investigaciones realizadas en Brasil por Dávila y Garcia (2023) aplicaron elementos del Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI) para evaluar la calidad de servicios esenciales, incluyendo el suministro de agua. Los resultados indicaron que la calidad de los servicios continuos puede evaluarse adecuadamente mediante el análisis de la importancia y el rendimiento de ciertos componentes del ACSI, lo que proporciona una herramienta útil para identificar áreas de mejora en la prestación del servicio.

Además, la percepción social del servicio de agua potable ha sido analizada por autores como Hernández y Rodríguez (2017), quienes exploraron la opinión de los usuarios respecto a la calidad, accesibilidad y continuidad del suministro. Sus hallazgos sugieren que la percepción de la calidad y satisfacción del servicio está influenciada por factores como la frecuencia del suministro, la presión del agua y las características organolépticas del recurso, aspectos que las empresas deben considerar para mejorar la satisfacción del cliente.

### **4.3. Marco conceptual**

**Gestión:** son acciones que tienen como finalidad promover un sistema adecuado que facilite el mecanismo de toda institución u organización, lo que significa establecer estrategias que

apunten a buscar alternativas y estrategias ante tensiones que puedan surgir (Brugué y Subirats., 1996).

**Gestión del agua:** es una forma de interacción social que involucra a diversos actores utilizando una variedad de métodos, recursos y estrategias enfocados en el uso y distribución del agua (Mollinga, 1998).

**Administración:** son procedimientos y estrategias que permiten organizar, diseñar, controlar y guiar los recursos con la finalidad de dar un servicio óptimo, en pocas palabras ayuda a que el manejo del agua sea eficiente y sostenible con base en la calidad organizacional (Tabares, 2020).

**Operación:** es el funcionamiento continuo que se dan en los servicios y/o infraestructuras que van desde los suministros, tratamiento e irrigación, asimismo se incluye el seguimiento y mantenimiento para que el servicio sea eficiente y satisfaga las necesidades de la población (Dourojeanni y Jouravlev, 2002).

**Mantenimiento:** se trata de la actividad que garantiza la funcionalidad de todo sistema que destruye el recurso hídrico, por el cual tiene asignado un rol o actividades que van desde la prevención de roturas o fallos, así como la reparación de los daños o previo a que ocurran (Mora, 2011).

**Satisfacción del cliente:** hace referencia al índice en el cual los servicios o productos superan o cumplen tanto las necesidades como expectativas de los usuarios, siendo un indicador fundamental de la calidad y el éxito de un servicio, y se basa en la percepción del usuario sobre el valor y la eficacia del producto o servicio recibido (Rey, 2000).

**JASS:** es un grupo organizado que se responsabiliza de proveer servicios de saneamiento en una localidad situada en una región rural (JASS, 2001).

#### **4.4. Marco referencial**

##### **A nivel internacional:**

Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) en Ecuador, investigaron "*Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*". El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en dicha empresa. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y de enfoque cuantitativo. Se utilizó una muestra probabilística aleatoria simple de 236 usuarios de un total de 606 que reciben el servicio en la ciudadela Parrales y Guale. Para evaluar la calidad percibida, se

aplicó la técnica SERVQUAL mediante un cuestionario que abarcó 11 indicadores. Los resultados revelaron que el 34% de los encuestados estaban totalmente de acuerdo en que la misión de la empresa es brindar un servicio de calidad, mientras que el 51% consideró que el personal muestra una buena imagen. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 46% estuvo de acuerdo en que se presta un buen servicio desde la primera vez. Respecto a la seguridad, el 43% se mostró satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido. En la dimensión de empatía, el 51% estuvo de acuerdo con la actitud demostrada por los empleados al solicitar el servicio. Finalmente, en cuanto a los elementos tangibles, el 37% consideró que la empresa cuenta con instalaciones visiblemente cómodas. Los autores concluyeron que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se identificaron factores importantes como buena actitud e imagen, respuesta inmediata, trato personalizado, satisfacción con el tiempo de espera y respuesta a quejas y reclamos, e instalaciones cómodas. Sin embargo, se evidenció la necesidad de modernizar maquinarias, muebles y equipos.

Cedeño et al. (2023) realizaron un estudio en Ecuador titulado "*Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción del usuario de la empresa de agua El Chuno*". El objetivo fue determinar la incidencia del liderazgo en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la empresa de agua potable "El Chuno" en la zona urbana del cantón Chone. La investigación empleó una metodología mixta, utilizando métodos inductivos y deductivos, así como técnicas de investigación como encuestas y entrevistas. La muestra consistió en 406 usuarios del servicio de agua potable en la zona urbana del cantón Chone. Los resultados revelaron que el 55.6% de los usuarios estaban satisfechos o muy satisfechos con la atención del personal de la empresa, mientras que el 44.3% se mostraron neutrales o insatisfechos con el tiempo de respuesta ante problemas. En cuanto a la calidad del agua, el 52.7% de los usuarios expresaron satisfacción. Los autores concluyeron que existe un nivel de satisfacción aproximado del 65% entre los usuarios del servicio "Aguas del Chuno EP", y que el liderazgo predominante en la empresa es de tipo estratégico, contribuyendo al buen funcionamiento de la organización.

Holguín y Escobar-García (2024) realizaron un estudio en Ecuador titulado "*Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador*". El objetivo fue analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la ventanilla universal de dicha empresa pública. La investigación empleó un diseño no experimental, transversal y

descriptivo con enfoque cuantitativo. Se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL a una muestra de 144 usuarios que realizaban trámites de gestión de infracción y servicio de tránsito. Los resultados revelaron una brecha promedio de insatisfacción de  $\rho = -0.56$  entre las expectativas y percepciones de los usuarios. Se concluyó que la calidad del servicio percibida incide en la satisfacción de los usuarios, y que las dimensiones de seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta son fundamentales para lograr un servicio de calidad. Los autores recomiendan la evaluación permanente de la calidad de los servicios para detectar debilidades y fortalezas, optimizar la atención y contribuir a la mejora continua de la administración pública.

Silva et al. (2021) realizaron un estudio en México titulado *"La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México"*. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad de los clientes en una empresa comercial. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal. Se aplicó una encuesta a una muestra de 150 clientes de la empresa. Los resultados mostraron una relación significativa entre las variables, con un p-valor de 0.000 en todos los casos. La correlación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente fue positiva muy fuerte ( $Rho = 0.820$ ), al igual que la relación entre calidad de servicio y lealtad del cliente ( $Rho = 0.803$ ). Los autores concluyeron que mejorar la calidad del servicio tiene un impacto directo y positivo tanto en la satisfacción como en la lealtad de los clientes. Este estudio destaca la importancia de implementar acciones para mejorar la calidad del servicio al cliente, ya que esto influye significativamente en la satisfacción y lealtad de los consumidores.

Tangaja et al. (2025) realizaron un estudio en Filipinas titulado *"Level of User Satisfaction and Service Quality of Mantalongon Water System Cooperative for Improved Services"*. El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio del sistema de agua cooperativo de Mantalongon para proponer mejoras. La metodología empleó cuestionarios adaptados basados en el modelo SERVQUAL, aplicando una escala Likert y análisis multicriterio. Se utilizó una muestra de 90 usuarios divididos en tres áreas geográficas: zonas altas, mercado público y zonas llanas. Los resultados mostraron que el nivel general de satisfacción de los usuarios fue de 3.87 sobre 5, calificado como "muy satisfecho". Sin embargo, se encontraron discrepancias significativas entre las áreas, con las zonas altas presentando el nivel más bajo de satisfacción (3.35). En cuanto a la calidad del servicio, se obtuvo una puntuación general de 4.05, considerada

"sobresaliente". El análisis de disconfirmación reveló una relación negativa de ( $r = -.75$ ) entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, siendo más pronunciada en las zonas altas. Los autores concluyeron que, si bien la cooperativa cumple con los estándares en gran medida, es necesario mejorar los servicios, especialmente en las zonas altas, para garantizar una distribución equitativa del agua independientemente de la ubicación geográfica de los usuarios.

#### **A nivel nacional:**

Ruiz (2024) en Piura, efectuó "*Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Paita, 2023*" con el objeto de conocer la relación que se tiene en ambas variables. Contó con un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y una muestra de 375 usuarios, los cuales respondieron dos cuestionarios, el cual fue basado en el modelo SERVPERF. Entre sus hallazgos se tuvo que en relación con la satisfacción un 26 % declaró sentir baja satisfacción, seguidamente un 6.7 % tuvo un nivel medio, respecto a la capacidad de respuesta un 43 % califica la gestión con un nivel intermedio y un 28 % denotó un nivel elevado. Referente al análisis inferencial se halló una correlación positiva con tendencia alta significativa ( $\rho = .893$ ;  $p = .000$ ), por lo que se describiría que, ante una adecuada gestión, mayor será la satisfacción. En cuanto a las dimensiones de satisfacción hacia el usuario con la variable gestión se determinó relaciones positivas significativas, capacidad de respuesta ( $\rho = .851$ ;  $p = .00$ ); confianza ( $\rho = .856$ ;  $p = .000$ ); responsabilidad ( $\rho = .842$ ;  $p = .000$ ); fiabilidad ( $\rho = .807$ ;  $p = .000$ ) y tangibilidad ( $\rho = .687$ ;  $p = .000$ ). Denotando como conclusión que la satisfacción de los usuarios depende de una buena gestión de los servicios, puesto que son factores importantes que muestran un personal calificado y comprometido, así como soluciones rápidas y efectivas.

Cubas (2023) en Cajamarca, investigó "*Satisfacción de los usuarios según la gestión operativa del sistema de distribución de agua potable, localidad de Bellavista, Jaén, 2018*" con el propósito de precisar la relación entre variables. Contó con un enfoque cuantitativo, descriptivo y con una muestra de 208 usuarios quienes respondieron un cuestionario de las variables. Lo cual se dio como hallazgos una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .688$ ;  $p = .000$ ). En cuanto a la variable satisfacción con las dimensiones de gestión, se evidenciaron correlaciones de tendencia moderada significativas, operación y mantenimiento ( $r = .651$ ;  $p = .000$ ). Se concluyó que, si se implementa una buena gestión, los usuarios manifestarán niveles altos de satisfacción, dado que los clientes perciben aspectos positivos del servicio obtenido por parte de la empresa EPS.

Pérez (2018) en Huancavelica, realizó “*Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de agua saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018*” con la finalidad de relacionar ambas variables. Se contó con un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional con 90 usuarios quienes contestaron cuestionarios relacionados con las variables. En sus hallazgos denotó que en la calidad de servicio un 37.8 % consideran un servicio muy bueno, 31 % bueno, un 14 % regular y solo un 10 % deficiente. En cuanto al análisis inferencial se halló una relación positiva de tendencia moderada ( $\rho = .503$ ) y significativa ( $p = .000$ ). El autor concluye que los pobladores sienten satisfacción, dado que la empresa que abastece ha tenido puntuaciones altas de aceptación; no obstante, en las poblaciones rurales, donde hay menos recursos y asistencia del estado, la calidad de los servicios es menor.

Hernández (2022) en Piura, efectuó “*Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022*” con el fin de valorar la relación que tienen las variables entre ellas, para ello contó con un enfoque cuantitativo, básica, correlacional y con la colaboración de 378 usuarios quienes completaron los cuestionarios que miden las variables. Entre lo hallado se evidenció que existe una relación directa de tendencia alta y significativa ( $\rho = .793$ ;  $p = 000$ ). El autor concluye que, si se brinda una buena calidad, el beneficio y la apreciación de la empresa intervienen por sí solo.

Juchani (2022) en Puno, efectuó “*Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022*” cuyo objeto fue analizar el vínculo que tienen las variables. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y el aporte de 302 usuarios, quienes completaron los cuestionarios sobre las variables. En los hallazgos se reflejó una correlación directa de tendencia alta y significativa ( $\rho = .765$ ;  $p = .000$ ), asimismo las dimensiones tuvieron la misma correlación y tendencia, siendo significativas: administración ( $\rho = .809$ ;  $p = .000$ ); operación ( $\rho = .842$ ;  $p = .000$ ) y mantenimiento ( $\rho = .808$ ;  $p = .000$ ). El autor concluye que una proporción considerable de los usuarios muestra satisfacción con la gestión realizada por la JASS. No obstante, esta satisfacción se ve mermada al analizar los aspectos específicos de mantenimiento y operación. La razón principal de esta disconformidad radica en que la limitación del recurso hídrico complica la operación y mantenimiento eficaces del servicio de agua potable.

Bernal (2021) en Huacho, realizó “*Estudio de la satisfacción del servicio de agua potable y su relación con la calidad de vida de los pobladores de Hualmay*” con el propósito de analizar la relación entre ambas variables. Se tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional y con la colaboración de 90 usuarios, los cuales completaron cuestionarios relacionados con las variables. En los hallazgos se obtuvieron valores que revelan una correlación positiva de tendencia alta y significativa ( $\rho = .930$ ;  $p = .000$ ). Se concluye que los usuarios se sienten satisfechos por el servicio brindado, dado que la magnitud es buena, además de tener una buena cobertura, por lo que está adecuadamente distribuida y al alcance de todos.

Suarez et al. (2021) en Huánuco, realizaron “*Calidad de agua y nivel de satisfacción en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2019*” en el cual tuvo como finalidad relacionar las variables. Efectuaron un estudio cuantitativo, correlacional y se tuvo la colaboración de 350 usuarios, los cuales completaron los cuestionarios sobre las variables. Se contó como hallazgos una correlación baja no significativa ( $\rho = .138$ ;  $p = .302$ ). Se llegó a la conclusión de que se han encontrado fosfatos que contaminan el agua, debido a la propia actividad agrícola que rodea las zonas, además que están cercanos a sus viviendas por lo que son casa granjas lo que se ve influenciado por las quebradas, asimismo se evidenció la falta de mantenimiento.

## **4.5. Marco Legal**

### ***4.5.1. Políticas públicas internacionales sobre agua potable***

El objetivo principal de las políticas públicas internacionales que resguardan el recurso del agua potable es asegurar que todos tengan acceso de manera segura y que a la vez sea sostenible. De acuerdo con Hantke y Jouravlev (2011) mencionan los siguientes lineamientos:

Los lineamientos de política pública para el sector de agua potable, estos se enfocan en mantener y mejorar continuamente las prestaciones de servicios, donde se considera a la organización e infraestructura, de modo que brinden servicios adecuados a las áreas urbanas con base en el contrato accesible, tarifas que reflejen o estén acorde al contexto de vivienda y/o servicio y subsidios que velen por los consumos de forma básica.

Desde el punto de vista de las políticas públicas e institucionalidad en agua potable y saneamiento en América Latina y el Caribe: se promulgan políticas en relación al consumo y saneamiento del agua potable en 22 países, donde se incluye un marco de carácter normativo donde toman en cuenta las herramientas que dan uso para la planificación y las inversiones realizadas como la administración, tecnología, entre otros recursos que se enfocan en mejorar la calidad,

teniendo en cuenta los indicadores como la cantidad, fluido constante, y que sea apta para el consumo del ser humano, tanto para ambientes urbanos como rurales (División de Recursos Naturales e Infraestructura, 2014).

La Estrategia del Agua Global de los Estados Unidos: este recurso se enmarca desde el 2022 y tiene una prospectiva para el 2027 donde se desea implementar estrategias para fortalecer la resiliencia y tolerancia frente a situaciones de crisis o tensiones que afecten a nivel mundial como se vivió durante la COVID-19 o por otros aspectos que ponen en peligro la solidez y sostenimiento de mantener los servicios del agua sin llegar a los colapsos, manteniendo la higiene, saneamiento, entre otros aspectos que brindan calidad al recurso, promoviendo así la distribución de manera justa, sostenible y resiliente (United States Agency for International Development, 2022).

#### ***4.5.2. Políticas públicas del agua en el Perú***

Desde el marco regulatorio del abastecimiento del recurso del agua y el saneamiento, estas políticas están enfocados en incrementar la eficacia de los proveedores de servicios, fortalecer la estructura institucional, optimizar la infraestructura industrial para la provisión en zonas urbanas, perfeccionar la regulación de los contratos, y ajustar las tarifas y subsidios [Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021)].

Por otro lado, la Gobernanza del Agua en Perú, el cual ha sido señalado en el informe de la OCDE, muestra cómo debe estar relacionado a recomendaciones de carácter político con la finalidad de manejar y mantener este recurso, teniendo como base el uso de herramientas que ayudarán a proteger tal elemento hídrico, desde la recolección, almacenaje, distribución y mantenimiento, los cuales hacen que tanto las zonas urbanas como rurales cuenten con este recurso de forma sostenible (OCDE, 2021).

De acuerdo con la Autoridad Nacional del Agua (2015) se postularon cinco ejes de políticas referentes a las estrategias en intervención referente a satisfacer los recursos hídricos a nivel nacional, siendo los siguientes:

- Gestión de cantidad: estos están orientados a conservar las fuentes de todo recurso hídrico como cuencas, glaciares, aguas residuales, entre otros. Asimismo, evalúa la disponibilidad en oferta y demanda, con relación a evaluar la disponibilidad, balances, buenas prácticas para mantener el recurso, control y monitoreo para proveer los riesgos de carecer de este elemento. Para finalizar, concientizar el uso eficiente y sostenible del elemento, es decir,

disponer de parámetros que mejoren la eficacia, por medio de la tecnología para así medir, controlar y desarrollar mecanismos a favor de la atención sobre la demanda.

- Gestión de calidad: está enfocado en fortalecer las zonas sectoriales y multisectoriales en relación con la gestión de protección del recurso hídrico, para ello, harán uso de la normativa para cumplir con los límites de los estándares nacionales que promueven la calidad del agua. De igual manera, es fundamental mantenerlo y en lo posible mejorar este recurso que proviene de fuentes naturales, ya sea continentales, marítimas o asociados, por lo que se requiere de programas que estén a favor de mejorar e implementar planes para la fiscalización, vigilancia y control, con la finalidad de evitar que este recurso se contamine por sustancias peligrosas.
- Gestión de la oportunidad: guarda relación con la seguridad y accesibilidad, donde se ve reflejado el apoyo de cuatro sistemas: SNGRH, SINGA, SNIRH y SINIA. Por esto, se establece la estrategia de implementar la gestión integrada de este recurso en cuencas donde se prevé la contaminación y continuamente se promueve la formalización de derechos para dar uso a aguas que son permanentes y estacionales.
- Gestión de la cultura del agua: este se encarga de promover la gestión eficiente y la valoración de este elemento, por lo que se lleva a cabo la sensibilización, capacitación y la vinculación de alianzas que ayudan a articular e integrar el sistema nacional de gestión, información, conocimiento y minorar las controversias que son dirigidos hacia los recursos hídricos.
- Adaptación al cambio climático y eventos externos: hace referencia a la fomentación del desarrollo tanto de habilidades como de capacidades para difundir los conocimientos sobre la aceptación y adaptabilidad conforme el clima para la prevención de desastres que mitigan el recurso.

#### ***4.5.3. Leyes del agua en el Perú***

El Perú regula y maneja ciertas normativas sobre la gestión del agua, tal como se muestra a continuación:

- Ley N.º 29338: Regula la utilización y gestión del agua superficial, subterránea, continental y los bienes relacionados. Además, establece principios sobre los recursos hídricos, dándoles un valor sociocultural, ambiental y económico, asimismo evalúa la prioridad en el acceso al agua para satisfacer las necesidades primarias.

- Ley N.º 28611: Se establece el marco institucional y legal para gestionar los recursos hídricos.
- Decreto Supremo N.º 031-2010-SA: Donde se efectúa la aprobación del reglamento de calidad del agua para consumo humano y de ese modo garantizar la seguridad de la salud de todos los ciudadanos al prestar el servicio de agua potable.
- Ley N.º 26821: Regula el uso de recursos naturales de manera sostenible como el agua.
- Ley N.º 30588: Reforma donde se incorpora en la Constitución el artículo 7-A para contemplar como derecho el acceso a agua potable y el Estado se encuentra obligado a garantizar su cumplimiento al igual de su uso sostenible y correcto.
- Ley N.º 28029: Regula la utilización del agua para proyectos especiales que han sido entregados en concesión.
- Decreto Legislativo 1280: Norma donde se regula la obtención del servicio de saneamiento, en el cual el Estado debe cumplir un servicio de calidad y eficiente.
- Resolución Ministerial N.º 399-2021-VIVIENDA: Se presenta el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026, donde se indica la forma de distribución de agua de calidad a nivel nacional, con el propósito de asegurar la mejora de la salud de los ciudadanos.

Estas leyes promueven la equidad, la sostenibilidad y la resiliencia en el acceso al agua potable para garantizar que todos tengan acceso seguro y sostenible al agua potable.

## V. HIPÓTESIS

### 5.1. Hipótesis general

La gestión del servicio de agua potable se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.

### 5.2. Hipótesis específicas

H1. La administración se relaciona significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.

H2. La operación tiene una relación moderada con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.

H3. El mantenimiento tiene una baja relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.

## VI. VARIABLES E INDICADORES

### 6.1. Variables

#### **Variable 1: Gestión del agua**

Gestión de servicio del agua, se define como una forma en que varios actores interactúan entre sí en relación con el uso y distribución del agua. Ese sistema sociotécnico se estructura alrededor de una serie de espacios de interacción, los cuales poseen una dimensión espacial manifestada en los distintos niveles sociales hidráulicos del sistema de riego (Mollinga, 1998).

#### **Variable 2: Satisfacción de los usuarios**

La satisfacción del usuario es un indicador de la calidad del servicio brindado en los ámbitos de la salud. Conocer este nivel de satisfacción es importante para identificar y corregir deficiencias, así como para fortalecer los aspectos positivos del servicio (Febre y Mercado, 2020).

## 6.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de servicio del agua	Administración del capital humano que tiene como meta principal reducir las brechas institucionales de una comunidad a través de un cuestionario	Administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativos</li> <li>- Conducción</li> <li>- Regulación</li> <li>- Planificación</li> </ul>
		Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación técnica</li> <li>- Estado de infraestructura</li> <li>- Calidad y continuidad</li> <li>- Herramientas</li> <li>- Implementos de seguridad</li> </ul>
		Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preventivo</li> <li>- Correctivo</li> </ul>
Satisfaction del usuario	Para medir la satisfacción del usuario se tomará en cuenta la técnica del cuestionario	Percepción física	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructuras</li> <li>- Conexiones</li> <li>- Materiales</li> </ul>
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes económicos</li> <li>- Comunicados</li> <li>- Asambleas</li> </ul>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad organizacional</li> <li>- Disposición del personal</li> <li>- Proceder del personal</li> </ul>

## VII. METODOLOGÍA

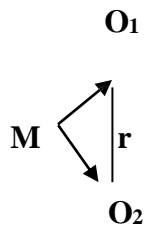
### 7.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo Aplicada, porque se utilizaron las teorías existentes sobre el tema, así como la estadística, que permitan contribuir al análisis de un problema específico. Asimismo, fue de nivel descriptivo-correlacional, de nivel descriptivo, porque se realizó el análisis descriptivo presentando la información tal como se determinó sin manipulación alguna (Muntané, 2010). Por otro lado, fue de nivel correlacional, debido a que se describieron situaciones y se buscaron las correlaciones entre variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se presenta su diagrama a continuación:

#### Figura 1

*Diagrama del nivel correlacional*



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

### 7.2. Métodos

- Inductivo – deductivo: se compone de dos procesos lógicos contrapuestos: La inducción es un tipo de razonamiento que parte de observaciones específicas para formular generalizaciones más amplias, reflejando las similitudes encontradas en casos individuales y la deducción permite inferir conclusiones lógicas. Estas conclusiones, a su vez, enriquecen las generalizaciones iniciales mediante la inducción, creando así una interacción dialéctica entre ambos procesos (Rodríguez y Pérez, 2017).
- Analítico- sintético: este enfoque consiste en dos procesos cognitivos complementarios que funcionan conjuntamente: El análisis es un método lógico que permite desglosar

conceptualmente un conjunto en sus elementos constituyentes, examinando sus relaciones, atributos, componentes individuales y facilita el estudio detallado de cada elemento. Por otro lado, la síntesis es el proceso contrario, que reconstruye mentalmente la totalidad a partir de los elementos desglosados, permitiendo identificar nuevas conexiones y atributos comunes entre los componentes de un sistema (Rodríguez y Pérez, 2017).

### 7.3. Población y muestra

La población se refiere a un grupo de individuos que comparten características comunes entre sí (Arias, 2012). La investigación se llevó a cabo en la comunidad campesina de Huaschahura – Huamanga, el cual constó de 3538 habitantes (INEI, 2021), como se citó en Archivo Digital de la Legislación del Perú, 2020).

En relación con la muestra es una representación de la población, por lo que es un fragmento que es elegida para ser parte del estudio, cuya finalidad es que los resultados o las conclusiones sean generalizables a toda la población, lo que permitió conocer de manera precisa la interacción de las variables (Arias, 2006). En este estudio, para conocer el tamaño muestral se usó la fórmula de población finita, dado que se tiene conocimiento de la cantidad de los habitantes.

De acuerdo con la fórmula finita:

N: 3538

Confianza: 90% = 1.645

Proporción: (p= 0.5 y q= 0,5)

Error: 5% = 0.05

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = \frac{3538(1.645)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2(3538-1) + (1.645)^2(0.5) (0.5)}$$

n= 251

Por lo tanto, el tamaño muestral es de **251** pobladores.

#### **7.4. Fuentes de información**

Fuentes sobre gestión del agua y satisfacción de los usuarios, asimismo JASS, revistas indexadas, libros y publicaciones del estado en referencia a la gestión del servicio del agua.

#### **7.5. Diseño de investigación**

Diseño no experimental, ya que es un tipo de investigación observacional donde se recopilan datos para analizar una o más variables en un grupo específico o población sin ser manipulados. Asimismo, fue de medición transversal, puesto que se conoció el estado o características de un fenómeno en un momento dado (Hernández-Sampieri et al., 2018).

#### **7.6. Técnicas e instrumentos**

Se tuvo como técnica para ambas variables a la encuesta, la cual se caracteriza por contar como estructura a un conjunto de ítems relacionados con las dimensiones de un estudio y se establecen con el propósito de evidenciar la opinión o experiencia de los sujetos de estudio sobre una problemática. De igual manera, se conceptualiza como un proceso estandarizado donde se recopilan datos que ayudarán a dar respuesta a las interrogantes iniciales de la investigación (Umesh y Kothari, 2022).

Por otra parte, se utilizó como instrumento un cuestionario para cada variable que, en palabras de Maldonado et al. (2023) se entiende como un conjunto de preguntas o ítems, los cuales se establecen de manera estructurada y coherente para encontrar la información que se requiere sobre el objeto de estudio. Por tal motivo, ambos cuestionarios fueron diseñado por Juchani (2022); El primero midió la gestión del servicio de agua potable, el cual consta de 22 preguntas que están estructuradas en 3 dimensiones, mientras que el segundo cuestionario evaluó la satisfacción de los usuarios por medio de 18 preguntas, que se encuentran estructurados en tres dimensiones. Los instrumentos fueron validados por tres jueces expertos, quienes determinaron su aceptabilidad con una calificación de 20 puntos.

## VIII. RESULTADOS

### 8.1 Resultados descriptivos

#### 8.1.1 Análisis descriptivos de la variable gestión de servicio

##### Dimensión: Administración

**Tabla 1**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento le informa sobre el estatuto y reglamento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	5,2	5,2	5,2
Casi nunca	4	1,6	1,6	6,8
Algunas veces	59	23,5	23,5	30,3
Casi siempre	90	35,9	35,9	66,1
Siempre	85	33,9	33,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 1 presenta los resultados de una encuesta sobre la frecuencia con la que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS informa a los encuestados acerca del estatuto y reglamento. En total, se recogieron respuestas de 251 personas. Los datos revelan que la mayoría de los encuestados reciben información con regularidad. El 35,9% de los participantes, lo que equivale a 90 personas, indicó que casi siempre son informados. Muy cerca de este porcentaje, un 33,9% (85 personas) afirmó que siempre reciben la información. Esto significa que más de dos tercios de los encuestados, específicamente el 69,8%, consideran que están bien informados sobre el estatuto y reglamento. Un grupo considerable, el 23,5% (59 personas), mencionó que reciben información algunas veces, lo que sugiere una comunicación intermitente pero existente. Por otro lado, una minoría reportó una falta de información: el 5,2% (13 personas) indicó que nunca reciben información, mientras que el 1,6% (4 personas) señaló que casi nunca la reciben.

Al analizar los datos acumulativos, se observa que el 66,1% de los encuestados recibe información con una frecuencia de casi siempre o siempre. Este porcentaje aumenta al 89,6% si se incluye a quienes reciben información algunas veces. Solo el 6,8% de los participantes reporta recibir información casi nunca o nunca.

**Tabla 2**

*Usted conoce quién es el encargado del Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	14	5,6	5,6	5,6
Casi siempre	58	23,1	23,1	28,7
Siempre	179	71,3	71,3	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 2 muestra los resultados de una encuesta sobre el conocimiento del encargado del Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano. De un total de 251 encuestados, una clara mayoría del 71.3% (179 personas) indicó que "Siempre" conoce quién es el encargado. Un grupo intermedio de 58 personas, representando el 23.1%, respondió "Casi siempre", mientras que solo una pequeña fracción de 14 personas (5.6%) señaló que "Casi nunca" sabe quién es el responsable.

Los datos acumulados muestran que el 28.7% de los encuestados tiene algún grado de desconocimiento, mientras que la gran mayoría está bien informada sobre las personas responsables del documento de gestión del reglamento.

**Tabla 3***Se hace uso del Libro de actas de asamblea general y del Cuaderno de recaudación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	18	7,2	7,2	7,2
Algunas veces	29	11,6	11,6	18,7
Casi siempre	59	23,5	23,5	42,2
Siempre	145	57,8	57,8	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 3 reveló datos sobre el uso del Libro de actas de asamblea general y del Cuaderno de recaudación. De un total de 251 casos analizados, la mayoría (145 casos, representando el 57,8%) siempre hace uso de estos documentos. Un grupo considerable (59 casos, equivalente al 23,5%) los utiliza casi siempre. Por otro lado, 29 casos (11,6%) reportan usar estos documentos algunas veces, mientras que solo 18 casos (7,2%) casi nunca los utilizan.

Acumulativamente, se observa que el 81,3% de los casos utiliza estos documentos con alta frecuencia (sumando las categorías "siempre" y "casi siempre"), lo que sugiere un alto nivel de formalización en el manejo de estos registros.

**Tabla 4**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento informa sobre el padrón de usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	6,4	6,4	6,4
Casi nunca	4	1,6	1,6	8,0
Algunas veces	27	10,8	10,8	18,7
Casi siempre	114	45,4	45,4	64,1
Siempre	90	35,9	35,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento presenta un padrón de usuarios con un total de 251 registros. La mayoría de los usuarios, específicamente 114 personas que representan el 45.4% del total, reportan que "Casi siempre" utilizan el servicio. El segundo grupo más numeroso corresponde a 90 usuarios (35.9%) que "Siempre" utilizan el servicio. Con menor frecuencia, 27 usuarios (10.8%) reportan usar el servicio "Algunas veces", mientras que 16 personas (6.4%) indican que "Nunca" lo utilizan. La categoría con menor representación es "Casi nunca", con solo 4 usuarios, equivalente al 1.6% del total.

Analizando el porcentaje acumulado, se observa que más del 70% de los usuarios utilizan el servicio "Casi siempre" o "Siempre", lo que indica un alto nivel de uso regular del servicio de saneamiento.

**Tabla 5**

*Recibe un informe justificado sobre el monto de la cuota familiar.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	42	16,7	16,7	16,7
Casi nunca	63	25,1	25,1	41,8
Algunas veces	43	17,1	17,1	59,0
Casi siempre	18	7,2	7,2	66,1
Siempre	85	33,9	33,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 5 presenta los resultados de una encuesta sobre la recepción de informes justificados del monto de la cuota familiar. Del total de 251 encuestados, el 33.9% (85 personas) indicó que siempre recibe estos informes, representando el grupo más numeroso. En segundo lugar, el 25.1% (63 personas) manifestó que casi nunca recibe dichos informes, mientras que el 17.1% (43 personas) reportó recibirlos algunas veces. Un 16.7% (42 personas) señaló que nunca recibe los informes, y la menor proporción corresponde al 7.2% (18 personas) que indicó recibirlos casi siempre.

El porcentaje acumulado muestra que el 66.1% de los encuestados recibe estos informes con una frecuencia que va de nunca a casi siempre, mientras que el tercio restante los recibe siempre.

**Tabla 6**

*Usted ha sido informado sobre el Plan operativo anual.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	11,6	11,6	11,6
Casi nunca	36	14,3	14,3	25,9
Algunas veces	73	29,1	29,1	55,0
Casi siempre	14	5,6	5,6	60,6
Siempre	99	39,4	39,4	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 6 presenta los resultados de una encuesta sobre la información del Plan operativo anual. De un total de 251 encuestados, 99 personas (39.4%) indicaron que siempre han sido informados sobre el plan, representando el grupo más numeroso. El segundo grupo más grande corresponde a 73 personas (29.1%) que reportaron haber sido informadas algunas veces. En contraste, 36 personas (14.3%) señalaron que casi nunca recibieron información, mientras que 29 personas (11.6%) indicaron que nunca fueron informadas. El grupo más pequeño consistió en 14 personas (5.6%) que manifestaron ser informadas casi siempre.

Al analizar los datos acumulados, se observa que el 25.9% de los encuestados rara vez o nunca recibe información sobre el plan, mientras que el 74.1% ha sido informado con distintos niveles de frecuencia

**Tabla 7**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento da detalles sobre el presupuesto anual.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	60	23,9	23,9	23,9
Algunas veces	49	19,5	19,5	43,4
Casi siempre	74	29,5	29,5	72,9
Siempre	68	27,1	27,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre la frecuencia con que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS proporciona detalles del presupuesto anual. De un total de 251 respuestas, 60 personas (23.9%) indicaron que casi nunca reciben esta información, mientras que 49 encuestados (19.5%) señalaron que algunas veces. La mayoría de los participantes reportaron una frecuencia más alta: 74 personas (29.5%) manifestaron que casi siempre reciben los detalles, y 68 encuestados (27.1%) indicaron que siempre.

Acumulativamente, esto significa que el 72.9% de los encuestados reciben información presupuestaria con una frecuencia regular (casi siempre o siempre), mientras que el resto (43.4%) la recibe ocasionalmente o casi nunca.

**Tabla 8**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS mantiene una comunicación constante con la población a la que sirven en cuanto a la planificación y gestión de servicios de agua y saneamiento.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	58	23,1	23,1	23,1
Casi nunca	102	40,6	40,6	63,7
Algunas veces	63	25,1	25,1	88,8
Casi siempre	24	9,6	9,6	98,4
Siempre	4	1,6	1,6	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla presenta datos sobre la comunicación entre el Consejo Directivo de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS y la población respecto a la planificación y gestión de servicios de agua y saneamiento. Los resultados revelan una situación preocupante en términos de comunicación organizacional. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados indica una comunicación deficiente. Específicamente, 58 personas (23,1%) señalan que nunca existe comunicación, mientras que 102 personas (40,6%) indican que casi nunca la hay, lo que representa un acumulado del 63,7% que percibe una comunicación escasa o inexistente. En una posición intermedia, 63 personas (25,1%) reportan que la comunicación ocurre algunas veces. En el extremo más positivo, solo 24 personas (9,6%) indican que la comunicación se mantiene casi siempre, y apenas 4 personas (1,6%) afirman que siempre existe una comunicación constante.

Estos resultados evidencian un claro déficit en la estrategia comunicacional del Consejo Directivo de la Junta Administradora de Agua y Saneamiento-JASS, ya que más de dos tercios de los encuestados perciben una comunicación inadecuada o inexistente en temas cruciales como la planificación y gestión de servicios de agua y saneamiento.

## Dimensión: Operación

**Tabla 9**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con un operador capacitado técnicamente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	62	24,7	24,7	29,5
Algunas veces	67	26,7	26,7	56,2
Casi siempre	27	10,8	10,8	66,9
Siempre	83	33,1	33,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra información sobre la disponibilidad de un operador capacitado técnicamente en la Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento -JASS. De un total de 251 casos analizados, se observa que el 33.1% (83 casos) siempre cuenta con un operador capacitado técnicamente, mientras que el 10.8% (27 casos) casi siempre dispone de este personal. Por otro lado, el 26.7% (67 casos) reporta tener un operador capacitados algunas veces, y un significativo 24.7% (62 casos) casi nunca cuenta con este personal. Preocupantemente, un 4.8% (12 casos) nunca tiene acceso a operadores con capacitación técnica.

Estos datos revelan una situación preocupante en el Consejo Directivo de la JASS, ya que más de la mitad de las Juntas (56.2%) tiene una disponibilidad limitada o nula de operadores capacitados a nivel técnico (considerando las respuestas de "algunas veces", "casi nunca" y "nunca"). Esto podría tener implicaciones significativas en la calidad y eficiencia de los servicios de agua y saneamiento proporcionados a los sectores que involucra la Comunidad de Huascaura. Solo un 43.9% de los entrevistados refieren (combinando "siempre" y "casi siempre") mantener presencia constante de personal técnico capacitado, lo que sugiere la necesidad de fortalecer a más de un personal capacitado en temas técnicos; considerando el tamaño poblacional de la Comunidad de Huascaura la distribución de los 14 sectores y la estructura del sistema de agua y saneamiento; de esa forma garantizar la eficiencia de un buen funcionamiento del agua potable.



**Tabla 10**

*Recibes charlas de capacitación técnica solicitadas por Junta Administradora de Servicios de Saneamiento al Área Técnica Municipal del Distrito de Huascahura.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	12,4	12,4	12,4
Casi nunca	45	17,9	17,9	30,3
Algunas veces	61	24,3	24,3	54,6
Casi siempre	87	34,7	34,7	89,2
Siempre	27	10,8	10,8	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 10 revela los resultados de una encuesta sobre charlas de capacitación técnica solicitadas por el Consejo Directivo de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS al Área Técnica Municipal del Distrito de Huascahura. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 87 personas (34.7%), indicaron que "Casi siempre" reciben estas charlas. La segunda respuesta más común fue "Algunas veces" con 61 personas (24.3%), seguida por "Casi nunca" con 45 personas (17.9%). En los extremos de la escala, 31 personas (12.4%) respondieron que "Nunca" reciben las charlas, mientras que solo 27 personas (10.8%) indicaron que las reciben "Siempre". El porcentaje acumulado muestra que el 89.2% de las respuestas se encuentran entre "Nunca" y "Casi siempre", dejando solo un 10.8% para la categoría "Siempre". Resultado que indica que el operador técnico recibe capacitación y/o charlas por el Municipio de Centro Poblado los que en coordinación con el Área Técnica Municipal – ATM de la Provincia de Huamanga.

**Tabla 11**

*Se encuentra en buen estado la infraestructura para el correcto funcionamiento del servicio de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,6	1,6	1,6
Casi nunca	16	6,4	6,4	8,0
Algunas veces	52	20,7	20,7	28,7
Casi siempre	69	27,5	27,5	56,2
Siempre	110	43,8	43,8	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 11 se observa los resultados de una encuesta sobre el estado de la infraestructura para el funcionamiento del servicio de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados (43.8%, equivalente a 110 personas) indicó que "Siempre" se encuentra en buen estado la infraestructura. El segundo grupo más numeroso corresponde a quienes respondieron "Casi siempre", representando el 27.5% (69 personas) de la muestra. Un 20.7% (52 personas) señaló que "Algunas veces" la infraestructura está en buen estado. En los rangos más bajos, un 6.4% (16 personas) respondió "Casi nunca", mientras que solo el 1.6% (4 personas) indicó que "Nunca" está en buen estado. El porcentaje acumulado muestra que el 56.2% de las respuestas se concentran en las categorías más positivas ("Siempre" y "Casi siempre").

La infraestructura del Sistema de Agua Potable -SAP refiere a un buen funcionamiento debido que la estructura del SAP cuenta con 5 reservorios que se extiende en los 14 sectores de la Comunidad de Huascaura de ellos 1 ya cumplió su vida útil ya que tiene más de 30 años de antigüedad por el tiempo ya presenta fisuras y oxido los que se viene dando operación y mantenimiento a fin de continuar conservándolo y contribuya almacenar el líquido elemento; los otros reservorios y estructuras se encuentran en buenas condiciones gracias a las actividades de operación y mantenimiento del SAP.

**Tabla 12***La operación del sistema de agua potable le ofrece un servicio con calidad y continuidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	13,5	13,5	13,5
Casi nunca	91	36,3	36,3	49,8
Algunas veces	15	6,0	6,0	55,8
Casi siempre	72	28,7	28,7	84,5
Siempre	39	15,5	15,5	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 12 presenta datos sobre la operación del sistema de agua potable y la calidad y continuidad de su servicio, basada en una encuesta a 251 personas. Los resultados muestran que el 13.5% de los encuestados indicó que nunca reciben un servicio de calidad, mientras que un significativo 36.3% señaló que casi nunca lo reciben. Solo un 6.0% de los participantes mencionó que algunas veces reciben un servicio adecuado. En el lado más positivo de la evaluación, el 28.7% de los encuestados afirmó que casi siempre reciben un servicio de calidad, y un 15.5% indicó que siempre lo reciben. Analizando los porcentajes acumulados, se puede observar que casi la mitad de los encuestados (49.8%) tiene una percepción negativa del servicio, mientras que el resto (50.2%) mantiene una opinión positiva o neutral.

Con respecto de casi la mitad de los encuestados se entiende que la calidad va de acuerdo al parámetro de cloración y el agua potable sea apta para el consumo humano es decir no debe contener sustancias o cuerpos extraños de origen biológico, orgánico o radiactivo en cantidades que la hagan peligrosa para la salud además deberá presentar sabor agradable y ser prácticamente incolora, inodora, limpia y transparente; sin embargo esta situación no se presenta en el SAP de la Comunidad de Huascaura debido a precipitaciones estacionarias (noviembre, diciembre, enero, febrero) los que altera el SAP ya que durante este periodo los beneficiarios consumen agua turbia ya que su estructura técnica no cuenta con una caja de filtro o cámara desarenador que se encarga de retener las malezas, tierra y otros. Asimismo, la comunidad de Huascaura cuenta con una población de 1,784, el cual no llega abastecer las 24 horas del día para los 14 sectores que constituye la comunidad; por ello el agua se racionaliza de 3 a 4 horas diarias, actividad que es programada y organizada por el c.d de JASS que previa comunicación con el operador técnico

realiza dicha actividad; situación que la población beneficiaria ya entendió y por lo tanto lo acepta con normalidad.

**Tabla 13**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con herramientas adecuadas para una correcta operación del servicio de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	12,0	12,0	12,0
Casi nunca	28	11,2	11,2	23,1
Algunas veces	50	19,9	19,9	43,0
Casi siempre	101	40,2	40,2	83,3
Siempre	42	16,7	16,7	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 13 revela los resultados de una evaluación sobre si la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS cuenta con herramientas adecuadas para una correcta operación del servicio de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 101 personas (40.2%), indicaron que "Casi siempre" se cuenta con las herramientas adecuadas. En segundo lugar, 50 personas (19.9%) respondieron "Algunas veces", mientras que 42 personas (16.7%) señalaron que "Siempre" se dispone de estas herramientas. En el extremo menos favorable, 30 personas (12.0%) respondieron "Nunca" y 28 personas (11.2%) "Casi nunca". El porcentaje acumulado muestra que el 83.3% de las respuestas se encuentran entre "Algunas veces" y "Siempre", lo que sugiere una tendencia generalmente positiva en cuanto a la disponibilidad de herramientas adecuadas para la operación del servicio.

Los resultados positivos obedecen a los ingresos de cuota familiar que reporta el c.d de JASS de forma mensual (S/. 3.00); ingresos que sirve para el mantenimiento del agua potable el cual cubre gastos de administración, operación, mantenimiento, pago operador y otras emergencias que pudiera presentarse.

**Tabla 14**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento posee implementos de seguridad para las tareas de operación del servicio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	41	16,3	16,3	16,3
Casi nunca	22	8,8	8,8	25,1
Algunas veces	34	13,5	13,5	38,6
Casi siempre	100	39,8	39,8	78,5
Siempre	54	21,5	21,5	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra información sobre la frecuencia con que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento posee implementos de seguridad para las tareas de operación del servicio. De un total de 251 respuestas, la mayoría (39.8%) indica que "Casi siempre" cuentan con estos implementos, seguido por un 21.5% que señala que "Siempre" los tienen. En contraste, un 16.3% reporta que "Nunca" tienen implementos de seguridad, mientras que un 8.8% indica que "Casi nunca" los tienen. El 13.5% restante menciona que "Algunas veces" cuentan con estos implementos de seguridad. Estos datos revelan que, si bien más del 60% de las respuestas indican una frecuencia alta de disponibilidad de implementos de seguridad, existe un porcentaje significativo que reporta deficiencias en este aspecto.

El c.d de JASS cuenta con materiales de operación y mantenimiento como: accesorios, insumos, etc. Sin embargo, no cuenta con accesorios y/o equipos de seguridad personal - EPPS que protejan la salud del personal (operador) quien se encarga de manipular el insumo para la cloración y desinfección del SAP de la Comunidad; situación que muchas veces expone su salud e integridad.

**Tabla 15**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento administra y gestiona los servicios de agua y saneamiento para garantizar la calidad del agua, y promover prácticas de higiene y uso racional del agua en la comunidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	15	6,0	6,0	10,8
Algunas veces	50	19,9	19,9	30,7
Casi siempre	64	25,5	25,5	56,2
Siempre	110	43,8	43,8	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra los resultados de una evaluación sobre la gestión de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento, la cual administra y gestiona los servicios de agua y saneamiento para garantizar la calidad del agua y promover prácticas de higiene y uso racional del agua en la comunidad. De un total de 251 respuestas, la mayoría (43.8%, equivalente a 110 personas) indicó que "Siempre" cumple con estas funciones, seguido por un 25.5% (64 personas) que respondió "Casi siempre". Un grupo menor de 50 personas (19.9%) señaló que esto ocurre "Algunas veces", mientras que las respuestas menos frecuentes fueron "Casi nunca" con un 6% (15 personas) y "Nunca" con un 4.8% (12 personas). El porcentaje acumulado muestra que el 56.2% de las respuestas se concentran en las categorías positivas de "Siempre" y "Casi siempre".

El cd de la Junta Administradora de Agua y Saneamiento-JASS a pesar de las dificultades que presenta (algunas estructuras técnicas con dificultad en su funcionamiento /reservorio antiguo, poca cantidad de agua que abastezca a la población, precipitaciones estacionarias que no permite clorar y desinfectar el SAP, etc) tiene la fortaleza de contar con capacitación técnica los que le motivan a dotar un servicio con calidad y sobre todo la práctica de higiene en su población.

**Tabla 16**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento tienen sus documentos en orden, como estatutos y registros, para poder negociar y representar adecuadamente a la comunidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	17,9	17,9	17,9
Casi nunca	31	12,4	12,4	30,3
Algunas veces	83	33,1	33,1	63,3
Casi siempre	34	13,5	13,5	76,9
Siempre	58	23,1	23,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra información sobre la gestión documental de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento en relación con sus documentos administrativos. De un total de 251 respuestas, el 33.1% indica que "Algunas veces" tienen sus documentos en orden, siendo esta la respuesta más frecuente con 83 casos. Le sigue "Siempre" con un 23.1% (58 casos) y "Nunca" con un 17.9% (45 casos). Las opciones menos seleccionadas fueron "Casi siempre" con 13.5% (34 casos) y "Casi nunca" con 12.4% (31 casos). El porcentaje acumulado muestra que el 76.9% de las respuestas se encuentran entre "Nunca" y "Casi siempre", dejando solo el 23.1% restante para quienes mantienen sus documentos en orden "Siempre". Esta distribución sugiere que existe una oportunidad de mejora significativa en la gestión documental de la organización.

La administración refiere al manejo de un conjunto de documentos (libro de actas, padrón, caja, cuadernos de cobro, recibos de ingreso y egreso, inventario, plan de trabajo anual, estatuto, reglamento, etc.). los que deben estar actualizados a fin de contar con una gestión transparente y confiable; elementos que permitirá que el consejo directivo tenga la capacidad de organización por ello la importancia de capacitar en temas social.

**Tabla 17**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento realiza una gestión transparente y rinde cuentas a la comunidad sobre el uso de los recursos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	22	8,8	8,8	8,8
Algunas veces	63	25,1	25,1	33,9
Casi siempre	128	51,0	51,0	84,9
Siempre	38	15,1	15,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre la gestión transparente y rendición de cuentas de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS a la comunidad. De un total de 251 encuestados, la mayoría (51%) indica que "casi siempre" el cd de la Junta realiza una gestión transparente y rinde cuentas sobre el uso de los recursos. Un 25.1% señala que esto ocurre "algunas veces", mientras que el 15.1% afirma que "siempre" hay transparencia y rendición de cuentas. Solo un 8.8% de los encuestados considera que "casi nunca" se da esta situación.

**Tabla 18**

*La Junta Administradora de Servicios trabaja arduamente en la gestión de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad campesina y promueve prácticas de higiene saludables.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	67	26,7	26,7	29,1
Algunas veces	47	18,7	18,7	47,8
Casi siempre	72	28,7	28,7	76,5
Siempre	59	23,5	23,5	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 18 presenta los resultados de una encuesta sobre el desempeño de la Junta Administradora de Servicios en la gestión de servicios de agua y saneamiento en la comunidad campesina, así como en la promoción de prácticas de higiene saludables. De un total de 251 encuestados, la distribución de respuestas muestra diversos niveles de percepción sobre la frecuencia de estas actividades. La mayoría de los encuestados, específicamente 72 personas (28.7%), indicaron que el cd de la Junta "casi siempre" realiza estas gestiones. El segundo grupo más numeroso, conformado por 67 personas (26.7%), señaló que "casi nunca" se llevan a cabo estas actividades. Un grupo de 59 personas, representando el 23.5% del total, afirmó que "siempre" se realizan estas gestiones. En menor proporción, 47 personas (18.7%) indicaron que estas actividades se realizan "algunas veces", mientras que solo 6 personas, equivalente al 2.4% del total, respondieron que "nunca" se realizan estas gestiones.

El resultado de la entrevista refiere a gestiones como: capacitaciones en temas técnicos con el Área técnica Municipal -ATM de la Provincia de Huamanga /Ayacucho, coordinación con el puesto de salud de la Comunidad de Huascaura para clorar el agua y desinfectar o realizar muestras de estudio del agua, faenas de limpieza, coordinación con los presidentes de cada sector para las faenas de limpieza de calles y estructuras del SAP, entre otros los que corroboran a la práctica de higiene a nivel de la Comunidad de Huascaura.

## Dimensión: Mantenimiento

**Tabla 19**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de inspección de seguridad del sistema de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	12,0	12,0	12,0
Casi nunca	28	11,2	11,2	23,1
Algunas veces	50	19,9	19,9	43,0
Casi siempre	101	40,2	40,2	83,3
Siempre	42	16,7	16,7	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre la frecuencia con que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento -JASS organiza trabajos de inspección de seguridad del sistema de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 101 personas (40.2%), indicaron que "casi siempre" se realizan estas inspecciones. El segundo grupo más numeroso corresponde a 50 personas (19.9%) que respondieron "algunas veces". Por su parte, 42 encuestados (16.7%) señalaron que estas inspecciones se realizan "siempre". En el extremo opuesto, 30 personas (12.0%) indicaron que "nunca" se realizan estas inspecciones, mientras que 28 personas (11.2%) respondieron "casi nunca". Los datos acumulados muestran que el 83.3% de los encuestados reportan que las inspecciones se realizan con una frecuencia que va desde "algunas veces" hasta "siempre".

**Tabla 20**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de reparaciones y ajustes del sistema de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	41	16,3	16,3	16,3
Casi nunca	22	8,8	8,8	25,1
Algunas veces	34	13,5	13,5	38,6
Casi siempre	100	39,8	39,8	78,5
Siempre	54	21,5	21,5	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre la frecuencia con que la Junta Administrativa de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de reparaciones y ajustes del sistema de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 100 personas (39.8%), indicaron que "Casi siempre" se realizan estos trabajos. El segundo grupo más numeroso corresponde a 54 personas (21.5%) que respondieron "Siempre". Por otro lado, 41 personas (16.3%) indicaron que "Nunca" se realizan estos trabajos, mientras que 34 personas (13.5%) respondieron "Algunas veces" y 22 personas (8.8%) "Casi nunca". El porcentaje acumulado muestra que el 78.5% de las respuestas se encuentran entre "Nunca" y "Casi siempre", llegando al 100% al incluir la categoría "Siempre".

El cd de JASS se encarga de realizar actividades de reparación a través del operador técnico quien garantiza que el SAP funcione correctamente apoyándose con personal de la Comunidad (peones) o los responsables de cada sector; estas actividades son realizadas de forma periódica o cuando lo amerita (existencia de imperfección o falla en la estructura técnica del SAP, o factor climático).

**Tabla 21**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza jornadas de limpieza del sistema de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	15	6,0	6,0	10,8
Algunas veces	50	19,9	19,9	30,7
Casi siempre	64	25,5	25,5	56,2
Siempre	110	43,8	43,8	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra los resultados de una encuesta sobre la frecuencia con que la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza jornadas de limpieza del sistema de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados (110 personas, equivalente al 43.8%) indicó que "Siempre" se realizan estas jornadas. El segundo grupo más numeroso corresponde a quienes respondieron "Casi siempre" (64 personas, representando el 25.5% del total). Un grupo intermedio de 50 personas (19.9%) señaló que estas jornadas se realizan "Algunas veces". En los rangos más bajos de frecuencia, 15 personas (6.0%) respondieron "Casi nunca", mientras que solo 12 personas (4.8%) indicaron que "Nunca" se realizan estas jornadas de limpieza. La tabla también muestra el porcentaje acumulado, que alcanza el 100% al sumar todas las categorías, indicando que aproximadamente el 69.3% de los encuestados considera que estas jornadas se realizan con alta frecuencia (sumando las respuestas de "Siempre" y "Casi siempre").

**Tabla 22**

*Cuando un equipo o instalación del sistema de agua potable está dañada, es reparada oportunamente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	17,9	17,9	17,9
Casi nunca	31	12,4	12,4	30,3
Algunas veces	83	33,1	33,1	63,3
Casi siempre	34	13,5	13,5	76,9
Siempre	58	23,1	23,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla muestra información sobre la frecuencia de reparación de equipos o instalaciones dañadas en el sistema de agua potable. De un total de 251 casos analizados, la situación más común es que las reparaciones se realicen "algunas veces", representando un 33.1% de los casos. El segundo escenario más frecuente es cuando "siempre" se realizan las reparaciones, con un 23.1% de los casos. Por otro lado, un 17.9% indica que "nunca" se realizan las reparaciones oportunas, mientras que "casi siempre" representa un 13.5% y "casi nunca" un 12.4% de los casos. El porcentaje acumulado muestra que hasta un 63.3% de las situaciones se encuentran entre las categorías de "nunca" hasta "algunas veces", lo que sugiere una tendencia hacia una frecuencia de reparación moderada a baja.

Refiere que el cd de JASS cuenta con una estructura de SAP bastante extensa incluye 14 sectores los cuales se encuentran bastante extendidos en la comunidad de Huascaura y para la población que cuenta; el cd de JASS tiene un contrato permanente de un operador técnico quien no se abastece para toda la población de alguna forma se apoya con personal (peones) quienes brindar servicio puntual (reparación, cambiar tubos, limpiar obstrucciones en la conexión, etc). Situación que influye en la agilidad de resolver dificultades del tipo técnico en el sistema de agua potable.

### 8.1.2 Análisis descriptivos de la variable satisfacción de los usuarios

#### Dimensión: Percepción física

**Tabla 23**

*Las estructuras del sistema de agua potable se encuentran en buenas condiciones.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	12,4	12,4	12,4
Casi nunca	12	4,8	4,8	17,1
Algunas veces	51	20,3	20,3	37,5
Casi siempre	82	32,7	32,7	70,1
Siempre	75	29,9	29,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 23 presenta datos sobre la percepción de las condiciones de las estructuras del sistema de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados indica que las estructuras se encuentran en buenas condiciones, con un 32.7% (82 personas) respondiendo "Casi siempre" y un 29.9% (75 personas) indicando "Siempre", sumando entre ambos un 62.6% de respuestas positivas. Un grupo intermedio de 51 personas, representando el 20.3% de la muestra, señala que las estructuras están en buenas condiciones "Algunas veces". En el extremo menos favorable, 12 personas (4.8%) respondieron "Casi nunca" y 31 personas (12.4%) indicaron "Nunca", constituyendo una minoría del 17.2% con una percepción negativa de las condiciones de las estructuras.

Las condiciones de la estructura de la JASS de la comunidad de Huascaura a pesar de contar con un sistema que presenta dificultades como: antigüedad de uno de los reservorio que cumplió su vida útil, no cuentan con algunas estructuras el SAP (cámara de filtro y/o desarenador, caudal de agua mínima que no cubre a toda la población motivo por el que racionaliza el agua potable, etc. A pesar de las dificultades técnicas el cd de JASS cumple con brindar el servicio de agua y frente a ello la población percibe y siente el buen funcionamiento del SAP por contar agua en sus domicilios de forma permanente.

**Tabla 24**

*Se realiza limpieza y desinfección de las estructuras del sistema de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	6,4	6,4	6,4
Casi nunca	41	16,3	16,3	22,7
Algunas veces	46	18,3	18,3	41,0
Casi siempre	47	18,7	18,7	59,8
Siempre	101	40,2	40,2	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 24 muestra los resultados de una encuesta sobre la frecuencia con la que se realiza limpieza y desinfección de las estructuras del sistema de agua potable. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados (101 personas, equivalente al 40.2%) indicó que "Siempre" realiza estas tareas de mantenimiento. En segundo lugar, 47 personas (18.7%) respondieron que "Casi siempre" efectúan la limpieza y desinfección, seguido muy de cerca por 46 personas (18.3%) que lo hacen "Algunas veces". Un grupo menor de 41 encuestados (16.3%) señaló que "Casi nunca" realiza estas actividades, mientras que solo 16 personas (6.4%) indicaron que "Nunca" llevan a cabo la limpieza y desinfección del sistema.

**Tabla 25**

*Las conexiones del sistema de agua potable se realizan adecuadamente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	5,2	5,2	5,2
Casi nunca	46	18,3	18,3	23,5
Algunas veces	62	24,7	24,7	48,2
Casi siempre	70	27,9	27,9	76,1
Siempre	60	23,9	23,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 25 denota datos sobre la frecuencia con que se realizan adecuadamente las conexiones del sistema de agua potable. De un total de 251 casos analizados, se observa que 13 casos (5.2%) nunca realizan las conexiones adecuadamente, mientras que 46 casos (18.3%) casi nunca lo hacen. La situación intermedia está representada por 62 casos (24.7%) que realizan las conexiones adecuadamente algunas veces. En el extremo más positivo, 70 casos (27.9%) casi siempre realizan las conexiones de manera adecuada, y 60 casos (23.9%) siempre lo hacen.

**Tabla 26**

*El personal encargado de las labores técnicas transmite confianza y seguridad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	53	21,1	21,1	21,1
Algunas veces	61	24,3	24,3	45,4
Casi siempre	48	19,1	19,1	64,5
Siempre	89	35,5	35,5	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 26 muestra los resultados de una encuesta sobre si el personal encargado de las labores técnicas transmite confianza y seguridad. De un total de 251 respuestas, la distribución indica que 89 personas (35.5%) respondieron "Siempre", siendo esta la respuesta más frecuente. En segundo lugar, 61 personas (24.3%) indicaron "Algunas veces", mientras que 53 personas (21.1%) respondieron "Casi nunca". La opción "Casi siempre" fue seleccionada por 48 personas, representando el 19.1% del total. El porcentaje acumulado muestra que el 64.5% de los encuestados respondió entre "Casi nunca" y "Casi siempre", llegando al 100% con la inclusión de quienes respondieron "Siempre", debido que el encargado responsable operador técnico es de la Comunidad y los beneficiarios lo conocen y se sienten identificados.

**Tabla 27**

*Los materiales usados en las instalaciones sanitarias son de buena calidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	16	6,4	6,4	6,4
Algunas veces	56	22,3	22,3	28,7
Casi siempre	74	29,5	29,5	58,2
Siempre	105	41,8	41,8	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 27 muestra los resultados de una evaluación sobre la calidad de los materiales utilizados en instalaciones sanitarias. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados (105 personas, equivalente al 41.8%) indicó que "Siempre" los materiales son de buena calidad. En segundo lugar, 74 personas (29.5%) respondieron "Casi siempre", mientras que 56 personas (22.3%) señalaron "Algunas veces". La menor frecuencia corresponde a "Casi nunca" con solo 16 respuestas, representando el 6.4% del total.

**Tabla 28**

*Existe un stock de accesorios sanitarios adecuados para solucionar casos de emergencia operativa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,6	1,6	1,6
Casi nunca	56	22,3	22,3	23,9
Algunas veces	70	27,9	27,9	51,8
Casi siempre	91	36,3	36,3	88,0
Siempre	30	12,0	12,0	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 28 presenta información sobre la disponibilidad de stock de accesorios sanitarios para casos de emergencia operativa. De un total de 251 respuestas, la distribución muestra que la mayoría de los casos, específicamente 91 respuestas (36.3%), indican que "casi siempre" hay stock disponible. El segundo grupo más numeroso corresponde a "algunas veces" con 70 respuestas (27.9%), seguido por "casi nunca" con 56 respuestas (22.3%). En los extremos de la escala, encontramos que 30 respuestas (12%) indican que "siempre" hay stock disponible, mientras que solo 4 respuestas (1.6%) señalan que "nunca" hay existencias.

## Dimensión: Comunicación

**Tabla 29**

*Se realizan los informes económicos oportunamente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	8,0	8,0	8,0
Casi nunca	28	11,2	11,2	19,1
Algunas veces	33	13,1	13,1	32,3
Casi siempre	112	44,6	44,6	76,9
Siempre	58	23,1	23,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 29 muestra los resultados de una encuesta sobre la realización oportuna de informes económicos, con un total de 251 respuestas analizadas. De los encuestados, el 8% (20 personas) indicó que nunca se realizan estos informes, mientras que el 11.2% (28 personas) señaló que casi nunca se realizan. Un grupo que representa el 13.1% (33 personas) manifestó que los informes se realizan algunas veces. La mayoría de los participantes, específicamente el 44.6% (112 personas), reportó que los informes se realizan casi siempre, y el 23.1% restante (58 personas) indicó que siempre se realizan.

**Tabla 30**

*Considera que los informes económicos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son transparentes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	15	6,0	6,0	6,0
Algunas veces	44	17,5	17,5	23,5
Casi siempre	125	49,8	49,8	73,3
Siempre	67	26,7	26,7	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 30 muestra los resultados de una encuesta sobre la transparencia de los informes económicos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 125 personas (49.8%), indicaron que los informes son "Casi siempre" transparentes. El segundo grupo más numeroso corresponde a 67 personas (26.7%) que consideran que los informes son "Siempre" transparentes. Un grupo menor de 44 personas (17.5%) respondió que los informes son transparentes "Algunas veces", mientras que solo 15 personas (6.0%) indicaron que los informes "Casi nunca" son transparentes.

**Tabla 31**

*Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son dados con la debida anticipación del caso.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	8,8	8,8	8,8
Casi nunca	13	5,2	5,2	13,9
Algunas veces	41	16,3	16,3	30,3
Casi siempre	68	27,1	27,1	57,4
Siempre	107	42,6	42,6	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 31 presenta los resultados de una encuesta sobre la anticipación con la que se emiten los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados (107 personas, equivalente al 42.6%) indicó que los comunicados siempre son dados con la debida anticipación. El segundo grupo más numeroso, conformado por 68 personas (27.1%), señaló que esto ocurre casi siempre. Un grupo intermedio de 41 personas (16.3%) manifestó que algunas veces se da esta anticipación, mientras que las respuestas menos frecuentes fueron "casi nunca" con 13 personas (5.2%) y "nunca" con 22 personas (8.8%).

**Tabla 32**

*Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son claros y comprensibles.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	12	4,8	4,8	4,8
Algunas veces	17	6,8	6,8	11,6
Casi siempre	66	26,3	26,3	37,8
Siempre	156	62,2	62,2	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 32 muestra los resultados de una encuesta sobre la claridad y comprensibilidad de los comunicados emitidos por la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento. De un total de 251 encuestados, la mayoría (156 personas, representando el 62.2%) indicó que "Siempre" los comunicados son claros y comprensibles. Un grupo considerable de 66 personas (26.3%) respondió que "Casi siempre" los comunicados son claros. En menor proporción, 17 personas (6.8%) señalaron que "Algunas veces" son comprensibles, mientras que solo 12 personas (4.8%) indicaron que "Casi nunca" lo son.

**Tabla 33**

*En las asambleas todos pueden participar de manera democrática.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	14	5,6	5,6	5,6
Casi siempre	84	33,5	33,5	39,0
Siempre	153	61,0	61,0	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 33 denota los datos sobre la participación democrática en las asambleas, donde se evalúa la afirmación "En las asambleas todos pueden participar de manera democrática". Los resultados muestran una clara tendencia hacia una participación constante, ya que 153 personas, representando el 61% del total, indicaron que "Siempre" pueden participar democráticamente. Un grupo intermedio de 84 personas, equivalente al 33.5% de los encuestados, señaló que "Casi siempre" existe esta posibilidad de participación. Solo una pequeña fracción de 14 personas, correspondiente al 5.6%, manifestó que "Algunas veces" pueden participar de manera democrática.

**Tabla 34**

*Luego de las asambleas, se realiza un seguimiento de acuerdos.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	27	10,8	10,8	10,8
Algunas veces	51	20,3	20,3	31,1
Casi siempre	74	29,5	29,5	60,6
Siempre	99	39,4	39,4	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 34 presenta datos sobre el seguimiento de acuerdos después de las asambleas, basado en una muestra de 251 respuestas. Los resultados muestran que la mayoría de los casos, específicamente un 39.4%, reporta que "Siempre" se realiza este seguimiento, seguido por un 29.5% que indica que esto ocurre "Casi siempre". En una proporción menor, el 20.3% de los encuestados señala que el seguimiento se realiza "Algunas veces", mientras que solo el 10.8% reporta que "Casi nunca" se lleva a cabo. En términos acumulativos, es notable que más del 60% de los participantes (específicamente el 60.6%) indica que el seguimiento de acuerdos se realiza con una frecuencia de "Casi siempre" o "Siempre", lo que sugiere una tendencia positiva en el cumplimiento del seguimiento post-asambleas.

## Dimensión: Capacidad de respuesta

**Tabla 35**

*La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con una buena capacidad organizacional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	1,6	1,6	1,6
Casi nunca	87	34,7	34,7	36,3
Algunas veces	42	16,7	16,7	53,0
Casi siempre	72	28,7	28,7	81,7
Siempre	46	18,3	18,3	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 35 muestra los resultados de una evaluación sobre la capacidad organizacional de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 87 personas (34.7%), indicaron que "casi nunca" hay una buena capacidad organizacional. El segundo grupo más numeroso corresponde a 72 personas (28.7%) que respondieron "casi siempre". Por su parte, 46 encuestados (18.3%) señalaron que "siempre" existe una buena capacidad organizacional, mientras que 42 personas (16.7%) respondieron "algunas veces". La menor frecuencia se registró en la opción "nunca" con solo 4 respuestas, representando el 1.6% del total.

La capacidad organizacional depende de la acción y el desempeño de los miembros del consejo directivo de la JASS ; sin embargo cuando el consejo directivo no está completo a nivel de sus integrantes y falta uno a dos integrantes el cd JASS a nivel organizacional es débil y el esfuerzo se multiplica con aquellos integrantes presentes ,comprometidos ; situación que no contribuye a tener un buen desempeño que coadyube a una buena o favorable capacidad organizacional de la JASS a nivel de la comunidad de Huascaura.

**Tabla 36**

*Se cumple con los plazos estipulados, cuando se produce una restricción del servicio de agua potable.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	11,6	11,6	11,6
Casi nunca	42	16,7	16,7	28,3
Algunas veces	49	19,5	19,5	47,8
Casi siempre	98	39,0	39,0	86,9
Siempre	33	13,1	13,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 36 presenta datos sobre el cumplimiento de los plazos estipulados durante las restricciones del servicio de agua potable. De una muestra total de 251 encuestados, la mayoría (39%) indica que los plazos se cumplen "casi siempre". En segundo lugar, un 19.5% de los participantes señala que los plazos se cumplen "algunas veces", mientras que un 16.7% reporta que "casi nunca" se cumplen. En los extremos de la escala, un 13.1% afirma que los plazos se cumplen "siempre", en contraste con un 11.6% que indica que "nunca" se cumplen. Analizando los datos acumulados, se observa que el 28.3% de los encuestados considera que los plazos se cumplen rara vez o nunca, mientras que una significativa mayoría del 86.9% indica que los plazos se cumplen al menos algunas veces.

**Tabla 37***Hay disponibilidad de personal (operador) para reparaciones de emergencia.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	6,4	6,4	6,4
Casi nunca	42	16,7	16,7	23,1
Algunas veces	48	19,1	19,1	42,2
Casi siempre	72	28,7	28,7	70,9
Siempre	73	29,1	29,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 37 muestra la disponibilidad de personal operador para reparaciones de emergencia. De un total de 251 respuestas, se observa que 73 casos (29.1%) indican que "Siempre" hay disponibilidad, mientras que 72 casos (28.7%) señalan que "Casi siempre" hay personal disponible. En una frecuencia intermedia, 48 casos (19.1%) reportan que "Algunas veces" existe esta disponibilidad. En el extremo inferior de la escala, 42 casos (16.7%) indican que "Casi nunca" hay personal disponible, y solo 16 casos (6.4%) reportan que "Nunca" hay disponibilidad de operadores para emergencias. Los datos acumulados muestran que el 70.9% de las respuestas se concentran entre las categorías de "Siempre", "Casi siempre" y "Algunas veces", lo que sugiere una tendencia general hacia una disponibilidad positiva del personal para reparaciones de emergencia; el consejo directivo de la JASS cuenta con un operador técnico capacitado con un contrato permanente y cuenta con un grupo de personas de la comunidad en caso de emergencia (rotura de tubo, parchado de fisuras, etc), personas que conocen temas técnicos en cuanto a sistema de agua potable y son contratados para casos puntuales en caso de emergencia por periodos cortos de un día o hasta dos días.

**Tabla 38**

*Se cumple con el calendario y horario programado para la visita del personal (operador).*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	11,6	11,6	11,6
Casi nunca	57	22,7	22,7	34,3
Algunas veces	58	23,1	23,1	57,4
Casi siempre	36	14,3	14,3	71,7
Siempre	71	28,3	28,3	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 38 muestra los resultados de un análisis sobre el cumplimiento del calendario y horario programado para la visita del personal (operador). De un total de 251 respuestas, se observa que 71 personas (28.3%) indicaron que "Siempre" cumplen con el horario, siendo esta la respuesta más frecuente. En segundo lugar, 58 personas (23.1%) respondieron "Algunas veces", seguido muy de cerca por 57 personas (22.7%) que indicaron "Casi nunca". Un grupo menor de 36 personas (14.3%) señaló que "Casi siempre" cumple con el horario, mientras que 29 personas (11.6%) respondieron que "Nunca" lo hacen.

**Tabla 39***El personal (operador) actúa con diligencia durante su trabajo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	75	29,9	29,9	34,7
Algunas veces	56	22,3	22,3	57,0
Casi siempre	60	23,9	23,9	80,9
Siempre	48	19,1	19,1	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 39 muestra los resultados de una evaluación sobre la diligencia del personal operador durante su trabajo. De un total de 251 casos analizados, se observa que 12 personas (4.8%) nunca actuaron con diligencia, mientras que 75 personas (29.9%) casi nunca lo hicieron. En una posición intermedia, 56 personas (22.3%) mostraron diligencia algunas veces. En el extremo más positivo, 60 personas (23.9%) fueron diligentes casi siempre, y 48 personas (19.1%) siempre actuaron con diligencia en su trabajo. Los datos muestran una distribución relativamente equilibrada entre las diferentes frecuencias, con un porcentaje acumulado que alcanza el 57% hasta "algunas veces" y llega al 80.9% hasta "casi siempre", completándose el 100% con aquellos que siempre actuaron con diligencia.

**Tabla 40**

*El personal (operador) tiene un trato amable y cordial.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	73	29,1	29,1	33,9
Algunas veces	42	16,7	16,7	50,6
Casi siempre	39	15,5	15,5	66,1
Siempre	85	33,9	33,9	100,0
Total	251	100,0	100,0	

La tabla 40 muestra los resultados de una evaluación sobre el trato amable y cordial del personal operador. De un total de 251 respuestas, la mayoría de los encuestados, específicamente 85 personas (33.9%), indicaron que el personal "Siempre" tiene un trato amable y cordial. El segundo grupo más numeroso corresponde a 73 personas (29.1%) que respondieron "Casi nunca". En menor proporción, 42 personas (16.7%) respondieron "Algunas veces", mientras que 39 personas (15.5%) indicaron "Casi siempre". La menor frecuencia se observó en la respuesta "Nunca" con solo 12 personas, representando el 4.8% del total.

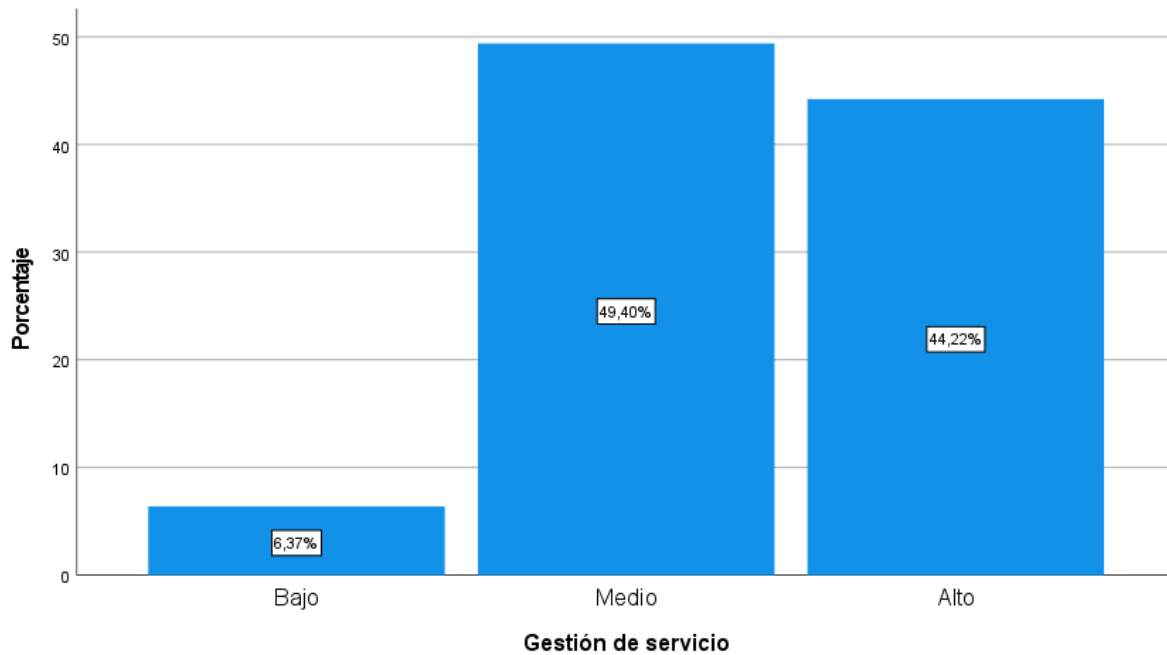
**Tabla 41**

*Niveles de gestión de servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	6,4
Medio	124	49,4
Alto	111	44,2

**Figura 1**

*Niveles de gestión de servicio*



La tabla 41 y la figura 1 ilustran que un 49,40% de las personas consideran que la gestión de servicio está en un nivel medio, mientras que un 44,2% de la población exhibe un alto nivel de y solo un 6,37% de las participantes se clasificó en un nivel bajo.

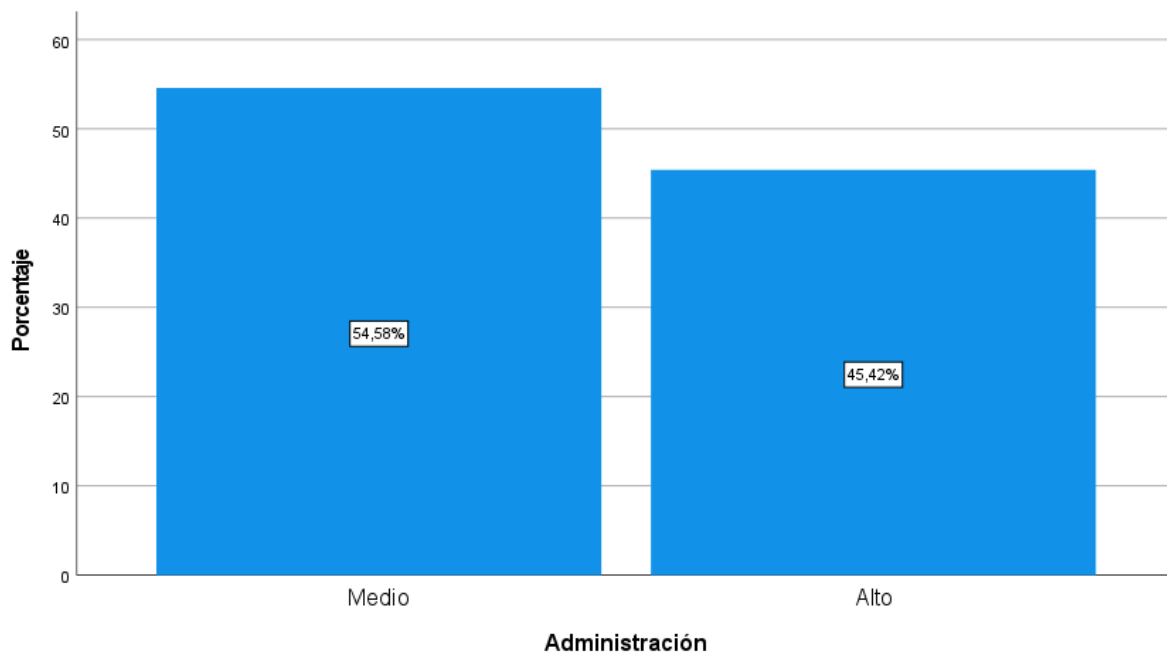
**Tabla 42**

*Nivel del factor administración*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	137	54,6
Alto	114	45,4

**Figura 2**

*Nivel del factor administración*



La tabla 42 y la figura 2 muestra que más de la mitad 54.58% están en un nivel medio y solo un 45.42% consideran que la administración está en un nivel alto.

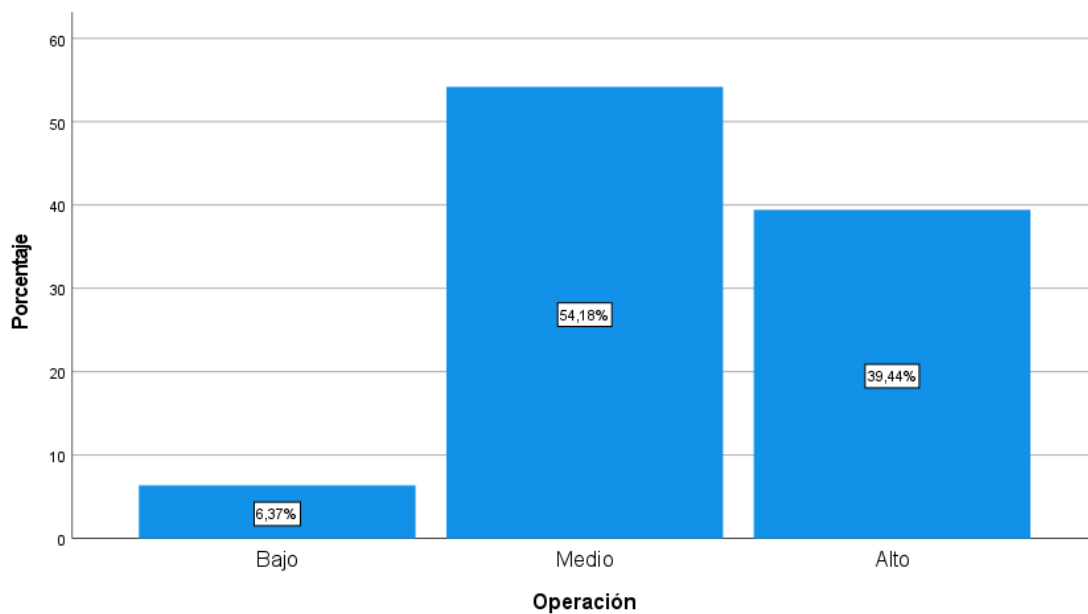
**Tabla 43**

*Nivel del factor operación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	6,4
Medio	136	54,2
Alto	99	39,4

**Figura 3**

*Nivel del factor operación*



La tabla 43 y la figura 3 denotan que más de la mitad 54.18% están en un nivel medio, seguidamente el 39.44% posicionan en un nivel alto y solo un 6.37% consideran que la operación está en un nivel bajo.

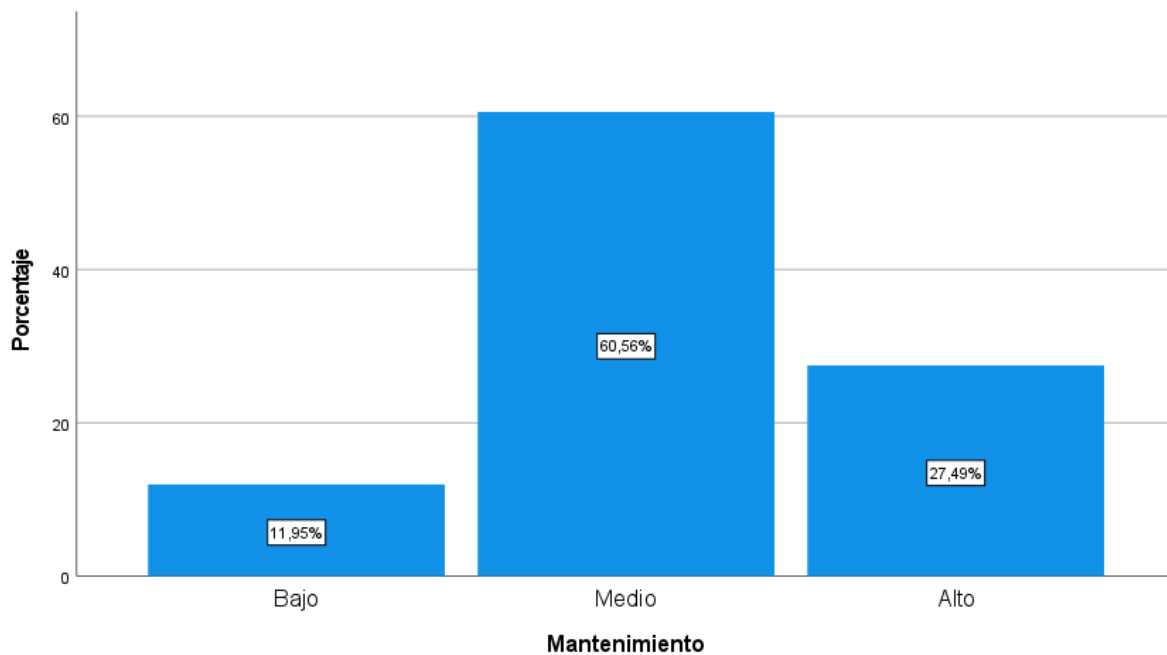
**Tabla 44**

*Nivel del factor mantenimiento*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	12,0
Medio	152	60,6
Alto	69	27,5

**Figura 4**

*Nivel del factor mantenimiento*



La tabla 44 y la figura 4 denotan que más de la mitad 60.56% están en un nivel medio, seguidamente el 27.49% lo posicionan en un nivel alto y solo un 11.95% consideran que la operación está en un nivel bajo.

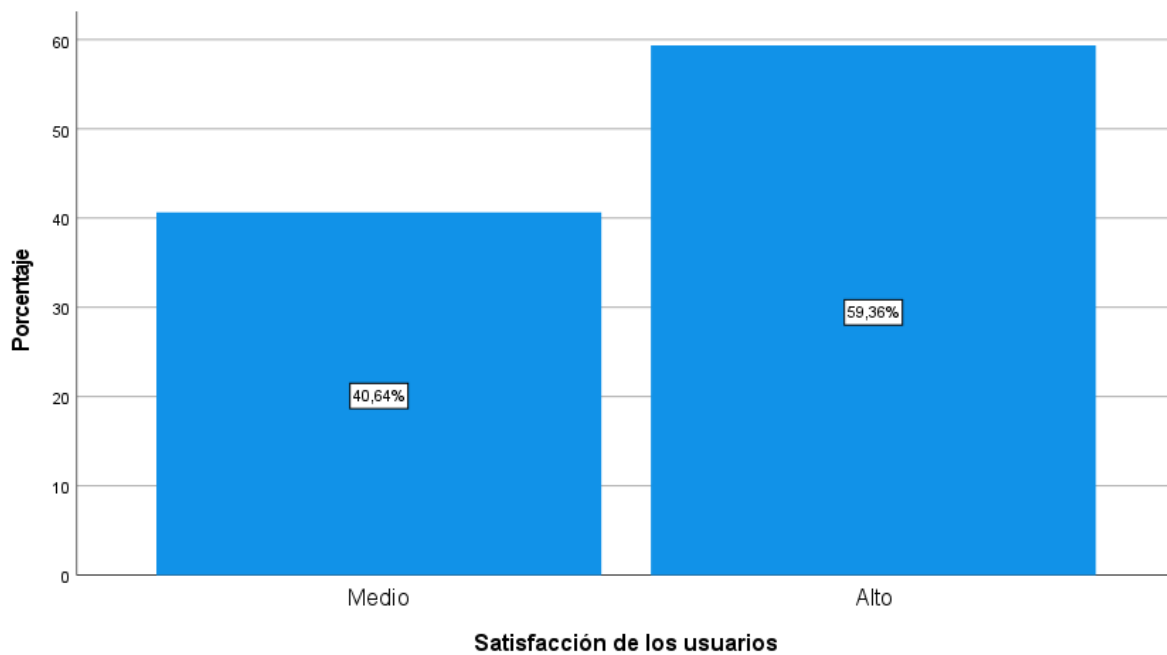
**Tabla 45**

*Nivel de satisfacción de los usuarios*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	102	40,6
Alto	149	59,4

**Figura 5**

*Nivel de satisfacción de los usuarios*



La tabla 45 y la figura 5 evidencia que más de la mitad 59.36 están en un nivel alto, y solo un 40.64% se consideran en un nivel medio de satisfacción.

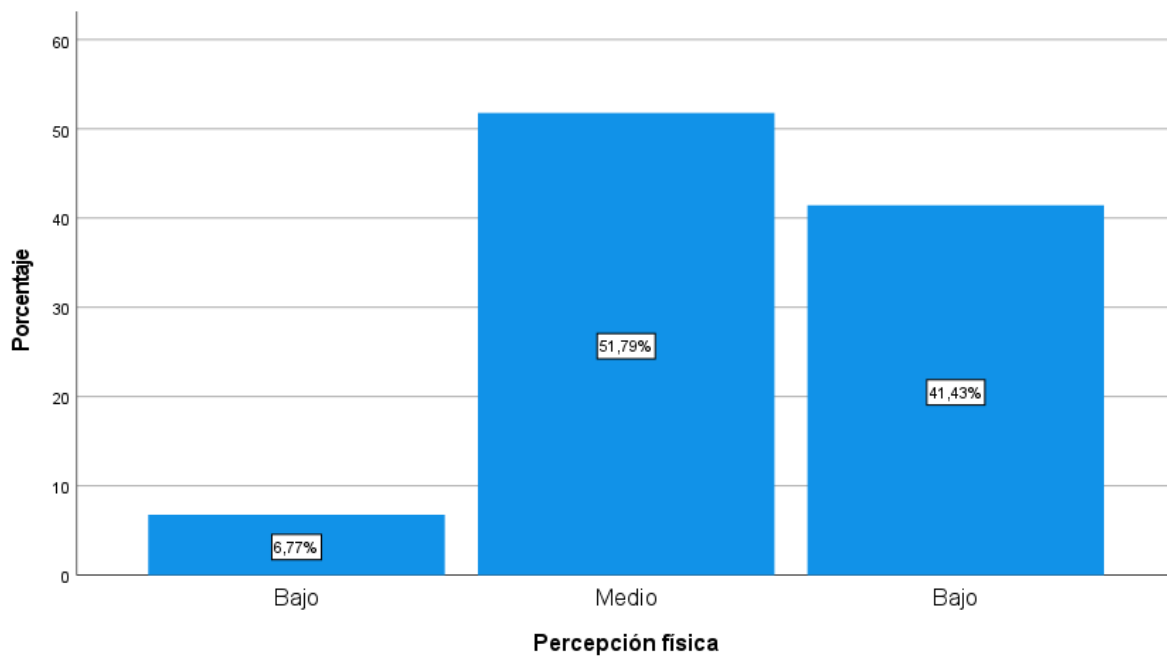
**Tabla 46**

*Nivel del factor percepción física*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	6,8
Medio	130	51,8
Alto	104	41,4

**Figura 6**

*Nivel del factor percepción física*



La tabla 46 y la figura 6 evidencia que el 51.79% tienen una percepción física de nivel medio, seguidamente un 41.43% consideran un bajo nivel y un 6.77% denotaron un nivel bajo.

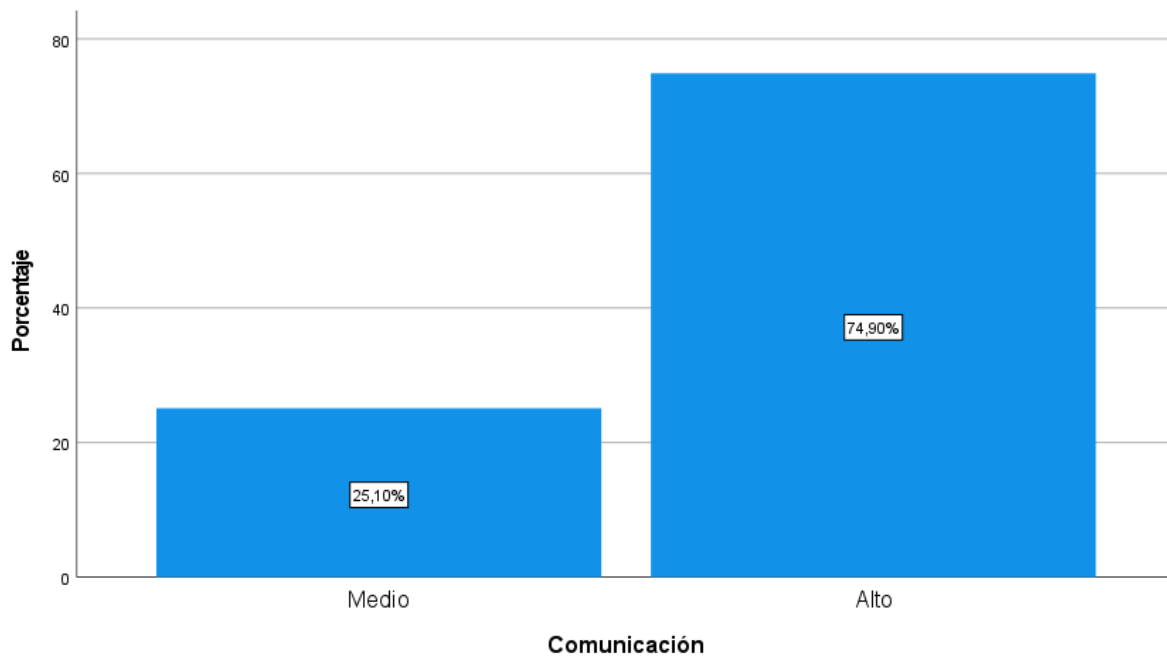
**Tabla 47**

*Nivel del factor comunicación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	63	25,1
Alto	188	74,9

**Figura 7**

*Nivel del factor comunicación*



La tabla 47 y la figura 7 precisa que más de la mitad 74.90% se ubicaron en un nivel alto, y solo un 25.10% denotaron en un nivel medio.

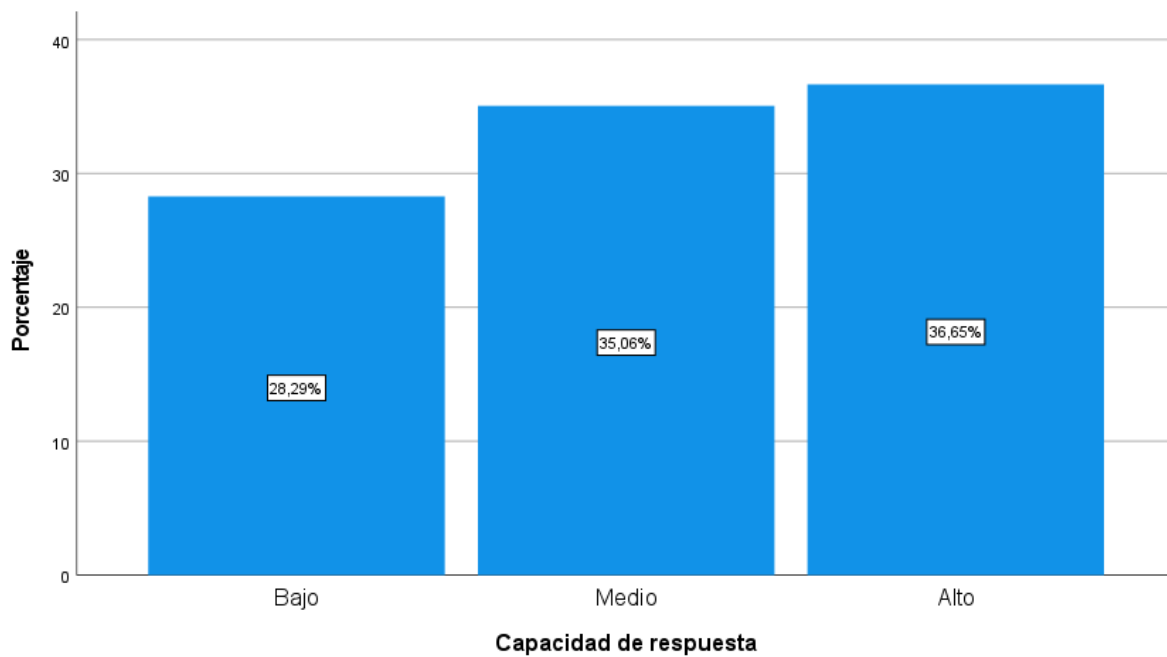
**Tabla 48**

*Nivel del factor capacidad de respuesta*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	71	28,3
Medio	88	35,1
Alto	92	36,7

**Figura 8**

*Nivel del factor capacidad de respuesta*



La tabla 48 y la figura 8 se visualiza que el 36.65% se encuentran en un nivel alto, seguidamente el 35.06% están en un nivel medio y solo un 28.29% tienen un nivel bajo.

## 8.2 Resultados inferenciales

Es esencial en el análisis estadístico seleccionar la prueba estadística correcta para medir la normalidad de los datos. En caso de muestras de gran tamaño, la prueba de Kolmogórov-Smirnov se presenta como una alternativa más favorable (Mishra et al., 2019). Además, el propósito principal de emplear este test es establecer el tipo de distribución clara en el conjunto de datos, un elemento esencial para llevar a cabo la estimación de correlación.

**Tabla 49**

*Prueba de normalidad por medio del Kolmogorov Smirnov*

Variabales	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicio de agua potable	.110	251	.000
Satisfacción del cliente	.173	251	.000

La tabla 49 muestra que los datos de las variables a investigar tienen una distribución anormal ( $p < 0.05$ ). Este resultado manifiesta el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman en la investigación, ya que es adecuado para analizar relaciones entre variables sin asumir normalidad en la distribución de los datos.

**Tabla 50**

*Rangos de correlación*

Valor	Criterio
1.00	Relación perfecta positiva
$0.90 \leq 0.99$	Relación muy alta
$0.70 \leq 0.89$	Relación alta
$0.40 \leq 0.69$	Relación moderada
$0.20 \leq 0.39$	Relación baja
$0.01 \leq 0.19$	Relación muy baja
0.00	Relación nula
-1.00	Correlación negativa

El procedimiento de contraste de hipótesis, tal como lo postulan Hernández et al. (2020), implica la evaluación de la aceptación de una hipótesis planteada. Este análisis se centra en establecer si el valor del parámetro poblacional bajo estudio se ubica dentro de un intervalo determinado. El mencionado intervalo está determinado por la hipótesis en sí, y la posición del valor del parámetro dentro de este intervalo debe ser previsto para que la hipótesis pueda ser considerada aceptable.

### **Hipótesis general**

**H1:** La gestión del servicio de agua potable se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.

**H0:** La gestión del servicio de agua potable no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.

### **Tabla 51**

*Correlación de las variables generales de la investigación*

		Satisfacción del cliente
	Coeficiente Spearman	.821
Gestión de servicio de agua potable	Sig. (bilateral)	.000
	N	251

Los resultados de la tabla 51 muestran el análisis estadístico muestran una correlación positiva fuerte y significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.821. Este valor indica que existe una relación directa y robusta entre ambas variables. La significancia bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa.

El estudio se realizó con una muestra de 251 participantes, lo que proporciona un tamaño muestral adecuado para dar solidez a los resultados. En términos prácticos, esto sugiere que cuando mejora la gestión del servicio de agua potable, también aumenta proporcionalmente la satisfacción del cliente, y viceversa

### Hipótesis específica 1

**H1:** La administración se relaciona significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

**Ho:** La administración no se relaciona significativa con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

**Tabla 52**

*Correlación entre la administración y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Administración	Coefficiente Spearman	.621
	Sig. (bilateral)	.000
	N	.251

La tabla 52 denota una correlación significativa entre la administración y la satisfacción de los usuarios. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0.621, lo que indica una relación positiva moderadamente fuerte entre ambas variables. Esta correlación es estadísticamente significativa, como lo demuestra el valor de significancia bilateral de 0.000, que es menor al nivel crítico convencional de 0.05.

El estudio se realizó con una muestra de 251 participantes, lo que proporciona un tamaño muestral adecuado para este tipo de análisis estadístico. En términos prácticos, esto sugiere que cuando la gestión administrativa mejora, también tiende a aumentar la satisfacción de los usuarios de manera considerable y predecible

## Hipótesis específica 2

**H1:** La operación tiene una relación moderada con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

**H0:** La operación no tiene una relación moderada con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

**Tabla 53**

*Correlación entre la operación y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Operación	Coeficiente Spearman	.780
	Sig. (bilateral)	.000
	N	.251

La tabla 53 muestra una correlación significativa entre la operación y la satisfacción de los usuarios. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.780, lo que indica una relación positiva fuerte entre ambas variables. Este resultado es estadísticamente significativo, como lo demuestra el valor de significación bilateral de 0.000.

En términos prácticos, esto sugiere que cuando la operación mejora, la satisfacción de los usuarios también tiende a aumentar de manera considerable, estableciendo una clara asociación entre estos dos aspectos. En sí lo que sugiere, es que las organizaciones deberían priorizar la excelencia operativa para lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

### Hipótesis específica 3

**H1:** El mantenimiento tiene una relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

**Ho:** El mantenimiento no tiene una relación con el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga-2024.

**Tabla 54**

*Correlación entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Mantenimiento	Coefficiente Spearman	.746
	Sig. (bilateral)	.000
	N	.251

La tabla 54 se evidencia el análisis estadístico revela una fuerte conexión entre el nivel de mantenimiento proporcionado y qué tan satisfechos se sienten los usuarios. Los datos, recolectados de 251 personas, demuestran que estas variables están estrechamente vinculadas, como lo evidencia el alto valor de 0.746 en el coeficiente de Spearman. La probabilidad de que esta relación sea producto del azar es prácticamente nula, como indica el valor de significancia de 0.000.

En el contexto real, estos números nos dicen que los esfuerzos invertidos en mejorar el mantenimiento se reflejan directamente en una mayor satisfacción de quienes utilizan el servicio, evidenciando un vínculo directo y robusto entre estas dos dimensiones.

## IV DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024. El presente estudio halló una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en la comunidad campesina de Huaschahura, distrito de Huamanga ( $\rho = .821$ ;  $p = .000$ ). Este resultado es consistente con el estudio de Ruiz (2024) en Piura, quien encontró una correlación positiva con tendencia alta significativa ( $\rho = .893$ ;  $p = .000$ ). Seguidamente, Hernández (2022) quien reportó una relación directa de tendencia alta y significativa ( $\rho = .793$ ;  $p = .000$ ). Además, Cubas (2023) en Cajamarca encontró una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .688$ ;  $p = .000$ ) y Juchani (2022) en Puno, encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa ( $\rho = .765$ ;  $p = .000$ ). Por otro lado, Silva et al. (2021) reportó una correlación alta ( $Rho = 0.820$ ). Estos datos revelan que la calidad en la gestión del servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción de los usuarios. Esto indica que, a mayor nivel de gestión, mayor será la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

No obstante, investigaciones como el de Tangaja et al. (2025) muestran relaciones opuestas, pues su estudio realizado en Filipinas halló una relación negativa ( $\rho = .467^{**}$ ;  $p = 0.000$ ). Esto se debe a que los pobladores de zonas más altas no contaban con el servicio, por lo que, es necesario mejorar los servicios, especialmente en las zonas altas, para garantizar una distribución equitativa del agua independientemente de la ubicación geográfica de los usuarios. De la misma, Holguín y Escobar-García (2024) también denotaron una correlación negativa ( $\rho = -0.56$ ). debido a que no había una evaluación permanente de la calidad de los servicios para detectar debilidades que permitieran optimizar la atención y contribuir a la mejora continua de la administración pública.

Con base en ello, los resultados descriptivos de la investigación en Huaschahura, evidencian que la gestión del servicio de agua potable se encuentra en un nivel medio, con un 49.40% de los encuestados que así lo perciben, mientras que un 44.2% la considera de nivel alto. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 59.4% se encuentra en un nivel alto, lo que sugiere una percepción favorable del servicio. Sin embargo, al analizar las dimensiones de la gestión del servicio, se observa que la administración y la operación se encuentran en un nivel medio, con un 54.6% y un 54.2% respectivamente, lo que indica áreas de mejora. El mantenimiento, por su parte, también se encuentra en un nivel medio, con un 60.6%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las

actividades de inspección, reparación y limpieza del sistema para garantizar la satisfacción y el bienestar de la comunidad.

Respecto al *primer objetivo específico*, el cual fue estimar la relación entre administración y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura. El estudio presentó como resultados una relación positiva y significativa como lo demuestran el coeficiente de correlación de ( $\rho = .621$ ;  $p = .000$ ). Este hallazgo es consistente con diversos estudios como el de Juchani (2022) en Puno quien encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa entre la dimensión de administración y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .809$ ;  $p = .000$ ). Por consiguiente, Ruiz (2024) en Piura también halló correlaciones positivas significativas entre la dimensión administración servicio y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .687$ ;  $p < .05$ ). Además, Hernández (2022) denotó una relación directa y significativa ( $\rho = .528$ ;  $p = .001$ ). De la misma forma, Silva et al. (2021) en México, demostró un impacto directo y positivo de la administración en la satisfacción del cliente ( $Rho = 0.532$ ,  $p = 0.000$ ). En contraparte, el estudio de Tangaja et al. (2025) mostró que hay disconformidad del servicio dado que obtuvo una relación negativa y de tendencia nula ( $\rho = .013^{**}$ ;  $p = 0.204$ ) por lo que subrayan la necesidad de modernizar infraestructuras y garantizar una distribución equitativa del agua, respectivamente, para mejorar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción del cliente. Este hallazgo resuena con estudios en Ecuador, como el de Cedeño et al. (2023), donde el 55.6% de los usuarios estaban satisfechos con la atención del personal, pero el 44.3% se mostró neutral o insatisfecho con el tiempo de respuesta ante problemas. La transparencia en la gestión también juega un papel crucial, ya que, aunque el 49.8% de los encuestados en Huaschahura considera que los informes económicos son casi siempre transparentes, aún existe un margen de mejora, debido a que, un porcentaje de los encuestados considera que la gestión de servicios está en un nivel medio (49.40%), con solo el 44.2% exhibiendo un nivel alto. En cuanto al factor administración, más de la mitad (54.58%) están en un nivel medio, y solo un 45.42% considera que la administración está en un nivel alto.

Esto podría explicarse por el hecho de que, a pesar de la restricción horaria en el suministro de agua, los pobladores no se sienten perjudicados, ya que tienen acceso al recurso sin la obligación de realizar pagos regulares. La falta de un sistema administrativo constante no parece afectar negativamente a los usuarios, quienes continúan consumiendo el agua sin mayores inconvenientes, sin tomar en cuenta que, los pobladores de Huaschahura consumen agua sin el tratamiento adecuado, lo que representa un grave riesgo para su salud (Carhuallanqui, 2024). Esta realidad contrasta con

los informes oficiales del Sistema de Diagnóstico, que señalan que el servicio es apropiado (Municipalidad Provincial de Huamanga). Sin embargo, las fiscalizaciones realizadas por consejeros regionales han demostrado lo contrario, respaldando sus conclusiones con evidencia concreta (García & Ramos, 2023). En consecuencia, el abastecimiento de agua potable en Huaschahura sigue siendo un anhelo de largo plazo para sus habitantes.

En relación con el *segundo objetivo específico*, el cual fue calcular la relación entre operación y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024. El estudio denotó una asociación directa y significativa entre ( $\rho = .780$ ;  $p = .000$ ). Este hallazgo se alinea estrechamente con el estudio de Juachani (2022) en Puno, quien encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa entre la dimensión de operación y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .842$ ;  $p = .000$ ). Asimismo, Cubas (2023) en Cajamarca reportó una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .651$ ;  $p = .000$ ) entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de operación. De la misma forma, Silva et al. (2021) halló una relación directa y moderada entre la dimensión operación y satisfacción del cliente ( $\rho = 0.702$ ,  $p = 0.001$ ), por lo que subraya la importancia de invertir para tener un adecuado sistema de agua potable para garantizar la satisfacción de los usuarios. A modo de contraparte, estudios como Suárez et al. (2021) en Huánuco no encontraron una correlación significativa debido a problemas de contaminación y falta de mantenimiento, lo que subraya la necesidad de garantizar la calidad del agua y el mantenimiento adecuado de las instalaciones. Además, Tangaja et al. (2025) en Filipinas revelaron que, aunque los usuarios pueden estar generalmente satisfechos con la calidad del servicio, existen discrepancias significativas entre diferentes áreas geográficas, lo que subraya la importancia de una distribución equitativa y adaptada a las necesidades locales. En Ecuador, Cedeño et al. (2023) encontraron que el liderazgo estratégico en la gestión administrativa contribuye al buen funcionamiento de las empresas de agua potable y a la satisfacción del usuario, aunque persisten áreas de mejora en el tiempo de respuesta ante problemas.

Con base a lo descrito, el estudio revela una situación compleja. Si bien la mayoría de los encuestados (44.2%) perciben un alto nivel de gestión del servicio, una proporción considerable (49.40%) lo sitúa en un nivel medio (Tabla 40). En cuanto a la operación del sistema, más de la mitad (54.18%) la evalúan en un nivel medio, mientras que un 39.44% la considera alta (Tabla 42). Esta disparidad sugiere que, aunque existen aspectos positivos en la gestión y operación del servicio, hay áreas que requieren mejoras. Ante esto, Vera et al. (2022) declararon que la calidad

en la operación de servicios básicos, como el agua potable, impacta directamente en la satisfacción del usuario, mostrando resultados similares a los obtenidos en Huascahura. Asimismo, Ruiz et al. (2022) analizaron cómo las mejoras operativas en comunidades rurales pueden generar una mayor satisfacción entre los usuarios.

Ante esta situación, la normativa vigente, específicamente el Decreto Legislativo N° 1280, se establece que las municipalidades distritales pueden asumir la responsabilidad de la gestión del servicio de agua potable y saneamiento, siempre y cuando la población del centro poblado no supere los 2,000 habitantes. En este contexto, cuando una localidad supera los 2,000 habitantes, la gestión del agua potable y saneamiento recae generalmente en las Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) o en organizaciones comunales, dependiendo de las características específicas de la zona y su densidad poblacional. Esta medida busca asegurar que entidades con mayor capacidad técnica y financiera se encarguen de proporcionar estos servicios esenciales en áreas más pobladas, garantizando así la calidad y continuidad del suministro de agua potable y los servicios de saneamiento.

Por ello, es fundamental considerar que la gestión adecuada del agua potable y saneamiento es crucial para el desarrollo sostenible de las comunidades, impactando directamente en la salud pública, el bienestar social y el cuidado del medio ambiente. Por lo tanto, la determinación de la entidad responsable de esta gestión debe basarse no solo en criterios demográficos, sino también en la capacidad técnica, financiera y operativa para brindar un servicio eficiente y de calidad a la población.

Finalmente, con relación al *tercer objetivo específico*, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre mantenimiento y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura. Los resultados de esta investigación mostraron una asociación directa y significativa entre el factor mantenimiento y el grado de satisfacción del cliente ( $\rho = .746$ ;  $p = .000$ ). Estos hallazgos son similares a los hallados en Juachani (2022) quien encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa entre la dimensión de mantenimiento y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .808$ ;  $p = .000$ ). Por su parte, Cubas (2023) reportó una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .651$ ;  $p = .000$ ) entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de mantenimiento. Consecutivamente, el estudio de Holguín y Escobar-García (2024) han demostrado que la modernización de equipos, el mantenimiento regular y la adecuada organización de reparaciones mejoran la percepción del servicio, lo cual se

asocia positivamente con la satisfacción del usuario. Esto se alinea con los hallazgos de Cedeño et al. (2023), quienes reportaron que aproximadamente el 55.6% de los usuarios estaban satisfechos con los servicios de mantenimiento. Con base en ello, el estudio reveló, que el 39.8% de los usuarios indicaron que "casi siempre" se realizan trabajos de reparación y ajustes del sistema de agua potable, mientras que el 21.5% señalaron que "siempre" se efectúan estas labores. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Silva et al. (2021), quienes encontraron una correlación positiva muy fuerte entre mantenimiento del servicio y la satisfacción del cliente ( $Rho=0.674$ ). En dicho contexto, en resumen, la relación entre mantenimiento y satisfacción de los usuarios en Huaschahura, Huamanga-2024, probablemente se ve influenciada por factores como la comunicación efectiva, la calidad del servicio percibida y la gestión de los recursos. Por ende, mejorar el mantenimiento y la infraestructura podría aumentar significativamente la satisfacción del usuario, siempre que se acompañe de una comunicación clara y transparente sobre las políticas y procedimientos de gestión del servicio.

Referente a las principales limitaciones del estudio radica en su alcance geográfico y demográfico específico, puesto que al centrarse exclusivamente en la comunidad campesina de Huaschahura, el estudio enfrenta desafíos significativos en cuanto a la generalización de sus resultados a otras áreas rurales o urbanas con características sociodemográficas o geográficas distintas.

## V. CONCLUSIONES

**Primero:** Existe una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en la comunidad campesina de Huascahura ( $\rho = .821$ ;  $p = .000$ ). Esto indica que una mejor gestión del servicio se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios.

**Segundo:** La dimensión de administración muestra una correlación positiva con la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .621$ ;  $p = .000$ ), lo que sugiere que las prácticas administrativas eficientes contribuyen significativamente a la satisfacción general.

**Tercero:** La operación del servicio de agua potable tiene una fuerte relación positiva con la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .780$ ;  $p = .000$ ), indicando que la eficacia operativa es un factor crucial en la percepción del servicio.

**Cuarto:** El mantenimiento del sistema de agua potable también se correlaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .746$ ;  $p = .000$ ), lo que resalta la importancia de un mantenimiento adecuado y constante.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primero:** Al MVCS ente rector del sector saneamiento en Perú; implementar programas de mejora continua en la gestión del servicio de agua potable y saneamiento el cual es crucial para garantizar un suministro eficiente y de calidad a nivel de la gestión de la JASS. Estos programas deben abordar de manera integral las áreas críticas de administración, operación y mantenimiento, ya que tienen un impacto directo en la satisfacción de los usuarios. Es esencial optimizar los procesos administrativos y operacionales para asegurar un servicio confiable y eficiente, lo que a su vez mejorará la percepción y satisfacción de los usuarios.

**Segundo:** A la Municipalidad Provincial de Huamanga (ATM), Gobierno local (Municipio de Huascahura) lograr una mayor eficiencia operativa, es fundamental desarrollar estrategias que optimicen el uso de recursos, reduzcan los tiempos de respuesta ante incidencias y mejoren la logística del suministro. Estas medidas no solo aumentarán la calidad del servicio, sino que también contribuirán a una gestión más sostenible y económica del recurso hídrico. La implementación de tecnologías avanzadas y sistemas de monitoreo en tiempo real puede ser clave para alcanzar estos objetivos.

**Tercero:** A la Junta Directiva de la JASS el cumplimiento del estatuto, reglamento, plan operativo anual -POA y actividades de mantenimiento preventivo y correctivo regular es esencial para garantizar el funcionamiento óptimo del sistema de agua potable, es importante las inspecciones periódicas, reparaciones programadas y actualizaciones de infraestructura cuando sea necesario. Un mantenimiento adecuado no solo reduce las interrupciones en el servicio, sino que también prolonga la vida útil de los equipos e instalaciones, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios y en ahorros a largo plazo para la JASS y/o empresa prestadora del servicio.

**Cuarto:** A los usuarios de la JASS fomentar la participación comunitaria en la gestión del servicio de agua potable es una estrategia efectiva para aumentar la transparencia y la confianza en la gestión del agua y saneamiento; es importante involucrarlos en el proceso de toma de decisiones a fin de sentirse parte integral del servicio, lo que puede mejorar significativamente su percepción y satisfacción. Además, la participación comunitaria puede aportar valiosas perspectivas locales que ayuden a identificar y resolver problemas específicos de cada área (A.O.M ).

**Quinto:** La realización de acciones de monitoreo como: fiscalización, vigilancia de forma periódica por parte del ATM, SUNASS, salud, etc. que son instituciones que están encargadas de

asegurar la calidad eficiencia de estos servicios, así como de proteger los derechos de los usuarios y contribuyan a la satisfacción de los usuarios es fundamental para mantener y mejorar la calidad del servicio. Estas evaluaciones deben ser exhaustivas y abarcar diversos aspectos del servicio, desde la calidad del agua hasta la atención al cliente. Los resultados obtenidos deben compararse con las intervenciones implementadas para medir su impacto real y ajustar las estrategias según sea necesario. Este enfoque basado en datos permite una mejora continua y adaptativa del servicio.

**Sexto:** La capacitación constante del personal encargado del servicio de agua potable es un factor clave para mantener altos niveles de satisfacción entre los usuarios. Esta formación debe ir más allá de los aspectos técnicos y administrativos, incluyendo habilidades de atención al cliente y resolución de problemas. Un personal bien capacitado no solo puede gestionar eficientemente el sistema, sino que también puede proporcionar un servicio más empático y orientado al usuario, lo que contribuye significativamente a la satisfacción general con el servicio.

**Séptimo:** La JASS requiere ineludiblemente asistencia técnica de la municipalidad de su jurisdicción (ATM) , debiendo esta asignar la función a un área municipal que se encargue de promover la formación de las organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento (JASS), así como supervisarlas, fiscalizarlas y brindarlas asistencia para asegurar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

**Octavo:** El Decreto Legislativo N° 1280, conocido como la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, establece el marco legal para la gestión y prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Perú. Su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 016-2021-VIVIENDA, detalla las disposiciones para la implementación de esta ley. Es importante considerarla para la administración de JASS (ámbito rural y/o urbano) siempre en cuando su población no pase más de los 2,001 habitantes; esta norma refiere a una administración de pequeña ciudad los que serían administradas por una EPS, UGM, OE y poder garantizar el manejo adecuado del sistema que contribuya a un alto nivel de satisfacción de los usuarios; es importante respetarla y hacerla cumplir.

**Noveno:** Sensibilizar y concientizar a los usuarios del agua potable en cuanto a sus derechos universales de contar con agua de calidad que logre cobertura a los mas necesitados que cumpla con los parámetros de calidad, cantidad, sostenibilidad.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, R., Carranza, B., Barrantes, J., y Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3724](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724)
- Ancajima, R. (2015). *Tecnologías Ancestrales - Sistemas Hidráulicos Pre Incas e Incas*. <https://www.minam.gob.pe/diaversidad/wp-content/uploads/sites/63/2015/01/resumen1.pdf>
- Aquae Foundation. (2024). *El agua en la historia de la humanidad*. <https://www.fundacionaquae.org/historia-del-agua/>
- Archivo Digital de la Legislación del Perú. (2020). *Proyecto de Ley que declara de interés nacional y necesidad pública la creación del Distrito de Huaschahura*. [https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL05863-20200727.pdf](https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05863-20200727.pdf)
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas*. Pons Publishing House. <https://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6a. ed.). Editorial Episteme C. A. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Aubert, N., y De Gaulejac, V. (1987). *El coste de la excelencia*. Paidós. <https://bitly.cx/2sH8s>
- Autoridad Nacional del Agua. (2015). *La importancia de la gestión del agua en el Perú*. [https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/publication/files/revista\\_agua\\_y\\_mas\\_abril\\_2015\\_1\\_0\\_0.pdf](https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/publication/files/revista_agua_y_mas_abril_2015_1_0_0.pdf)
- Autoridad Nacional del Agua. (2015). Política y estrategia nacional de recursos hídricos. [http://www.ana.gob.pe/sites/default/files/default\\_images/politica\\_y\\_estrategia\\_nacional\\_de\\_recursos\\_hidricos\\_ana.pdf](http://www.ana.gob.pe/sites/default/files/default_images/politica_y_estrategia_nacional_de_recursos_hidricos_ana.pdf)
- Balkwell, J. (1991). From expectations to behavior: An improved postulate for expectation states theory. *American Sociological Review*, 56(3), 355–369. <https://doi.org/10.2307/2096109>

- Bernal, D. (2020). *Estudio de la satisfacción del servicio de agua potable y su relación con la calidad de vida de los pobladores de Hualmay* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5784>
- Bernal, D. (2021). *Estudio de la satisfacción del servicio de agua potable y su relación con la calidad de vida de los pobladores de Hualmay* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5784/Diego%20Luis,%200Bernal%20Castillo..pdf?sequence=1>
- Bonnin, C. (1812). *Principes d'administration publique* (3era. ed.). Remidiere Imprimeur-Libraire. [https://books.google.com.pe/books?id=PThTAAAcAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PThTAAAcAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Brugué, J., y Subirats, J. (1996). *Lecturas de Gestión Pública*. Ministerio de Administraciones Públicas, Instituto Nacional de Administración Pública, Ministerio de la Presidencia. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25289w/LECTURAS\\_DE\\_GESTION\\_PUBLICA.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25289w/LECTURAS_DE_GESTION_PUBLICA.pdf)
- Cabuya, L., Camargo, B., Martínez, C., Parra, B, y Prada, L. (1995). *Organización y gestión de empresas: técnicas modernas de gerencia*. Universidad Nacional de Colombia. [https://fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros\\_Digitalizados/K\\_orgy\\_gestion-empresas.pdf](https://fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros_Digitalizados/K_orgy_gestion-empresas.pdf)
- Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria*, 31(8), 527-538. <http://www.unidadocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Cedeño, S., Delgado, J., & Hernández, M. (2023). Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción del usuario de la empresa de agua El Chuno. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (RefCalE)*, 11(3), 172-182.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones*. (9a ed.). McGrawHill, Interamericana.

- <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Cooperación Suiza. (2020). *Modelo de Gestión Comunitaria del Agua y el Saneamiento en Zonas Rurales: Aportes a partir de la experiencia del proyecto ASIR-SABA Colombia*. <https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2020/04/1.-Modelo-de-Gesti%C3%B3n-Comunitaria-del-Agua-y-el-Saneamiento-en-Zonas-Rurales.pdf>
- Corvalan, F. (2020). La formación del corpus ideológico de Carl Menger (1871-1886). *Estudios Sociales Contemporáneos*, 22, 137-150. <https://www.redalyc.org/journal/6459/645971960009/html/>
- Cubas, V. (2023). *Satisfacción de los usuarios según la gestión operativa del sistema de distribución de agua potable, localidad de Bellavista, Jaén, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5781/Tesis%20Vitali%20Yrene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- D'elia, G., y Walsh, S. (1983). User Satisfaction with Library Service- A Measure of Public Library Performance? *Library Quaterly*, 53(2), 1983, 109-133 <https://eric.ed.gov/?id=EJ281382>
- División de Recursos Naturales e Infraestructura. (2014). *Políticas e institucionalidad en materia de agua potable y saneamiento en América Latina y el Caribe*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/36776-politicas-institucionalidad-materia-agua-potable-saneamiento-america-latina>
- Dourojeanni, A., y Jouravlev, A. (2002). *Gestión del agua a nivel de cuencas: teoría y práctica*. División de Recursos Naturales e Infraestructura. <https://hdl.handle.net/11362/6407>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- EPS SEDA Ayacucho. (2015). *Memoria Descriptiva de la Infraestructura Sanitaria de la Localidad de Ayacucho*. <https://www.sedaayacucho.pe/archivos/375-la-memoria-descriptiva-de-la-infraestructura-localidad-de-huamanga-.pdf>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <https://inicib.urp.edu.pe/rfmh/vol20/iss3/9/>

- Fernández, A. (2012). El agua: un recurso esencial. *Instituto Centro de Estudios Transdisciplinarios del Agua (CETA)*, 3(11).  
<https://www.redalyc.org/pdf/863/86325090002.pdf>
- Fred, M., Nzabona, A., Charles, L., y Ariho, P. (2023). Factors that influence safe water drinking practices among older persons in slums of Kampala: Analyzing disparities in boiling water. *Plos One*, 18(9).  
<https://www.proquest.com/docview/2867560421/FEF551C9729E4359PQ/3?accountid=37408&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Fremont, E., y Rosenzweig, J. (1979). *Administración en las Organizaciones. Un enfoque de sistemas*. McGraw-Hill. <https://bitly.cx/cISmq>
- Hantke, M., y Jouravlev, A. (2011). *Lineamientos de política pública para el sector de agua potable y saneamiento*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2dd56e4f-ad16-4f8d-bb22-2ab7d0080cf6/content>
- Hernandez, K. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94968/Hernandez\\_VKM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94968/Hernandez_VKM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hernández, K. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94968>
- Hernández, M. (2014). *Administración de empresas* (2ª ed.). Pirámide. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1244/1/Hern%C3%A1ndez-administraci%C3%B3n%20de%20empresas%20da%20edici%C3%B3n.pdf>
- Hernández, M., & Rodríguez, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (23), 53-70. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-mexicana-opinion-publica-109-articulo-percepcion-social-del-servicio-agua-S1870730017300030>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. <https://sf4b82729bdc99ec0.jimcontent.com/download/version/1519911680/module/1386>

- 9413078/name/H.S.%20Tipo%20de%20investigaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20su%20alcance.pdf
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2028). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hershan, J., Pond, K., y Malcolm, R. (2020). Regulatory-driven risk assessment to improve drinking-water quality: A case study of private water supplies in England and Wales. *Environmental Science & Policy*, 140, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2022.11.011>
- Holguín, N., & Escobar-García, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(2), 136-151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Howard, J. y Sheth, J. (1969). *Teoría de la conducta del consumidor*. Ed Diana.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *BCRP, Sucursal Huancayo: Dpto. Estudios Económicos*. <https://systems.inei.gob.pe/SIRTOD/app/consulta>
- Juachani, A. (2022). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96140>
- Junta administradora de servicios de saneamiento - JASS. (2001). *Guía para la organización y trabajo de la JASS*. Care-Perú. [https://bvs.minsa.gob.pe/local/GOB/983\\_CARE20-1.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/GOB/983_CARE20-1.pdf)
- Jusué, C. (2023). *Patrimonio hidráulico en Navarra: El legado de la ingeniería romana. El sueño del agua*. Universidad de Navarra. <https://www.unav.edu/web/catedra-patrimonio/actividades/ciclos-y-conferencias/2019/legado-ingenieria-romana>
- Maslow, A. (2016). *El Hombre Autorrealizado: Hacia una Psicología del Ser* (9.ª ed.). Kairós. [https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_hombre\\_autorrealizado/8O2bDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/El_hombre_autorrealizado/8O2bDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&printsec=frontcover)

- Mekonnen, M., y Hoekstra, A. (2016). Four billion people facing severe water scarcity. *Science Advances*, 2(2). <https://doi.org/10.1126/sciadv.1500323>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (s.f.). *Normativas y Leyes*. <https://www.ana.gob.pe/normatividad/leyes>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2023). El agua en cifras. <https://www.ana.gob.pe/contenido/el-agua-en-cifras>
- Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. (2013). *Capacitación Comunitaria del Programa Nacional de Saneamiento Rural*. [https://ofi5.mef.gob.pe/invierte/general/downloadArchivo?tipo=SNIP&idArchivo=15243\\_VIV117\\_201452\\_203928.pdf](https://ofi5.mef.gob.pe/invierte/general/downloadArchivo?tipo=SNIP&idArchivo=15243_VIV117_201452_203928.pdf)
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67-72. [https://doi.org/10.4103/aca.ACA\\_157\\_18](https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18).

- Mochón, F., y Beker, V. (1993). *Economía, Principios y Aplicaciones*. Mac-Graw Hill.  
<https://ens9004-inf.d.mendoza.edu.ar/sitio/geografia-economica/upload/09-%20MOCHON%20MORCILLO%20%26%20BEKER%20-%20LIBRO%20-%20Principios%20y%20Aplicaciones%20de%20Econom%EDa.pdf>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19).  
<https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Mollinga, P. (1998). *On the waterfront. Wather distribution, technology and agrarian change in a south indian canal irrigation system*. Ponsen en Looijen. <https://edepot.wur.nl/196309>
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Muntané, R. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista andaluza de patología digestiva*, 33(3), 221-227. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3270590>
- Muñiz, R. (2003) *Estrategia de Marketing: La dirección estratégica*. <http://www.marketing-xxi.com/la-direccion-estrategica-16.htm>
- Muñoz, C. (2008). La utilidad como satisfacción de sí. *Ecos de Economía*, 12(26), 129-167.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027262005.pdf>
- Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos. (2024). *Lucha contra la escasez de agua en el Perú*. <https://www.unops.org/es/news-and-stories/stories/combating-water-scarcity-in-peru>
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.  
<http://www.sietmanagement.fr/wp-content/uploads/2017/12/Oliver.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). *Día Mundial del Agua*. <https://www.unesco.org/es/days/world-water>



- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe: Textos seleccionados 2002-2020*. Documento digital en Naciones Unidas, Santiago de Chile. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e5df0bb6-9457-439f-aa2c-9b1d1b1b1518/content>
- Organización Mundial de la Salud. (2015). *Nuestras vidas dependen de la salud del planeta*. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/our-lives-depend-on-a-healthy-planet>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *1 de cada 3 personas en el mundo no tiene acceso al agua potable, según UNICEF y la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/18-06-2019-1-in-3-people-globally-do-not-have-access-to-safe-drinking-water-%E2%80%93-unicef-who>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Agua para consumo humano*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Gobernanza del Agua en Perú*. OECD Library. <https://doi.org/10.1787/f826f55f-es>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2023). *Estudios Económicos de la OCDE*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f67c8432-es>.
- Osorio, O., y Guzmán, L (2011). Una revisión de la teoría del consumidor: la versión de la teoría del error. *Análisis Económico*, XXVI(61), 21-51. <https://www.redalyc.org/pdf/413/41318401003.pdf>
- Parasuraman, A. (1998), Customer service in business-to-business markets: an agenda for research, *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4), 309-321. <https://doi.org/10.1108/08858629810226636>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Pérez, W. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de aguay saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32746>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139-153. <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
- Reyes-Zavala, L., & Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591.
- Reyna, L. y Ventura, K. (2008). *Los servicios públicos en el Perú; Una visión preliminar*. Instituto de investigaciones jurídicas. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2544/25.pdf>
- Rivasplata, P. (2016). La distribución de agua potable en Lima colonial a comienzos del siglo XVII. *Revista del Archivo General de la Nación*, 31(1). <https://doi.org/10.37840/ragn.v31i1.27>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez-Rabadán (2014). *Proceso de decisión del consumidor: factores explicativos del visionado de películas en sala de cine de los jóvenes universitarios españoles*. Universitat Internacional de Catalunya. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=87830>
- Roswitha, P., y Boekhorst, P. (1998). *Medición de la calidad: directriz internacional es para la medición del rendimiento en las Bibliotecas Universitarias*. ANABAD. <https://www.anabad.org/wp-content/uploads/2020/10/Medici%C3%B3n-de-la-Calidad.pdf>
- Ruiz, L. (2024). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Paita, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134633>
- SEDA AYACUCHO. (2022). *Memoria Anual*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5493722/4899170-2022\\_compressed-1-35.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5493722/4899170-2022_compressed-1-35.pdf)

- SEDA AYACUCHO. (2023). *Memoria Anual*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7093786/6098985-memoria-2023-1-47.pdf>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suarez, J., Ore, L., Loarte, W., y Oré, J. (2021). Calidad de agua y nivel de satisfacción en la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2019. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 2(1)021, 2-20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090268>
- Tabares, L. (2020). *Administración Pública: conceptos y realidades*. Editorial Universitaria. [https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_P%C3%BAblica\\_conceptos\\_y\\_rea/N875DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_P%C3%BAblica_conceptos_y_rea/N875DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Tangaja, A., Arceo, A., Centino, A., & Camello, M. (2025). Level of User Satisfaction and Service Quality of Mantalongon Water System Cooperative for Improved Services.
- Umesh, K., y Kothari, D. (2022). *Research Methodology. Techniques and Trends*. CRC Press. [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology/4xNoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology/4xNoEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- United States Agency for International Development. (2022). *2022-2027 Estrategia Global del Agua de Los Estados Unidos*. <https://www.usaid.gov/sites/default/files/2022-12/Overall-GWS-1-pager-WEB%28sp%29.pdf>
- Vargas, R. (2006). *La Cultura del agua: lecciones de la América indígena*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000192168>
- Vroom, V. (1964), *Work and Motivation*. New York, NY. <https://bitly.cx/pC2j>
- Zepka, E., Schroeder, E., Añaña, E., D´avila, L., & Garcia, D. (2023). Servicios de uso continuo y evaluación de satisfacción en una empresa de saneamiento básico. *OIDLES: Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, 17(35), 32-47. <https://doi.org/10.51896/oidles.v17i35.427>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables / Dimensiones	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1:	
¿Cuál es la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024?	Determinar de qué manera la Gestión del servicio de agua potable se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024	La Gestión del servicio de agua potable se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024	Gestión del servicio de agua potable <b>Dimensiones:</b> - Administración - Operación - Mantenimiento	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2:	
<p><b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre la administración y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre la operación y el nivel de la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024?</p>	<p><b>OE1:</b> Determinar de qué manera la administración se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar de qué manera la operación se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar de qué manera el mantenimiento se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024</p>	<p><b>HE1:</b> La administración se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.</p> <p><b>HE2:</b> La operación se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024</p> <p><b>HE3:</b> El mantenimiento se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024.</p>	<p>Satisfacción de los usuarios</p> <p><b>Dimensiones:</b> - Nivel de satisfacción de los usuarios</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Aplicada  <b>Nivel:</b> Descriptivo - correlacional  <b>Población:</b> 3538 usuarios  <b>Muestra:</b> 251 usuarios  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b>                      Cuestionario  <b>Procesamiento:</b> Mediante el Software Excel. y SPSS</p>

**Anexo 2.** Cuadro de operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL	
Gestión del servicio de agua potable	La gestión del agua es un modo de interacción social de diversos actores, para lo cual se emplean diferentes métodos, recursos y estrategias en torno a actividades de uso y distribución de agua (Mollinga, 1998).	La variable gestión del servicio será medido a través de una encuesta que consta de 13 reactivos con cinco opciones de respuesta de tipo Likert.	Administración	- Normativos	1-2	Ordinal	Escala total: Bajo: 22-51 Medio: 52-81 Alto: 82-110	
				- Conducción	3-4			
				- Regulación	5-6			
			Operación	- Planificación	7-8			Dimensiones Bajo: 6-14 Medio: 15-22 Alto: 3-30
				- Capacitación técnica	9-10			
				- Estado de infraestructura	11-12			
				- Calidad y continuidad	13-14			
			Mantenimiento	- Herramientas	15-16			
				- Implementos de seguridad	17-18			
				- Preventivo	19-20			
				- Correctivo	21-22			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Satisfacción de los usuarios	Se refiere a la atención brindada, la disposición de la información recibida sobre las opiniones propias y el entorno son factores que afectan la satisfacción de los usuarios (Márquez y Ortega, 2017).	La satisfacción de los usuarios será medida por medio de un cuestionario, el cual posee 18 reactivos que se evalúan por cinco opciones de respuesta de tipo Likert.	Percepción física	- Estructuras	1-2	Ordinal	Escala total: Bajo: 18-42 Medio: 43-66 Alto: 67-90  Dimensiones Bajo: 6-14 Medio: 15-22 Alto: 23-30
				- Conexiones	3-4		
				- Materiales	5-6		
			Comunicación	- Informes económicos	7-8		
				- Comunicados	9-10		
				- Asambleas	11-12		
			Capacidad de respuesta	- Capacidad organizacional	13-14		
				- Disposición del personal	15-16		
				- Proceder del personal	17-18		

### Anexo 3: Instrumentos

## Gestión del servicio de agua potable

Diseñado por Juchani (2022)

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se registran 18 reactivos. Marcar la opción que mejor le represente, señalando con una X sobre una casilla, teniendo en cuenta que **NUNCA** es sí la afirmación no es correcta para usted; **CASI NUNCA** si algo que lo que ha pasado en pocas ocasiones; **ALGUNAS VECES**, si le sucede o no con la misma frecuencia, por lo que no lo tiene muy claro; **CASI SIEMPRE**, si el algo que le pasa a menudo y **SIEMPRE**, si la afirmación y/o pregunta define su modo habitual de pensar o comportarse.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión administración</b>					
1	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento le informa sobre el estatuto y reglamento.					
2	Usted conoce quién es el encargado del Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano.					
3	Se hace uso del Libro de actas de asamblea general y del Cuaderno de recaudación.					
4	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento informa sobre el padrón de usuarios.					
5	Recibe un informe justificado sobre el monto de la cuota familiar.					
6	Usted ha sido informado sobre el Plan operativo anual.					
7	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento da detalles sobre el presupuesto anual.					
8	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento mantiene una comunicación constante con la población a la que sirven en cuanto a la planificación y gestión de servicios de agua y saneamiento.					
	<b>Dimensión operación</b>					
9	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con un operador capacitado técnicamente.					
10	Recibes charlas de capacitación técnica solicitadas por Junta Administradora de Servicios de Saneamiento al Área Técnica Municipal del distrito de Huaschahura					
11	Se encuentra en buen estado la infraestructura para el correcto funcionamiento del servicio de agua potable.					
12	La operación del sistema de agua potable le ofrece un servicio con calidad y continuidad.					
13	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con herramientas adecuadas para una correcta operación del servicio de agua potable.					

14	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento posee implementos de seguridad para las tareas de operación del servicio.					
15	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento administra y gestiona los servicios de agua y saneamiento para garantizar la calidad del agua, y promover prácticas de higiene y uso racional del agua en la comunidad.					
16	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento tienen sus documentos en orden, como estatutos y registros, para poder negociar y representar adecuadamente a la comunidad.					
17	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento realiza una gestión transparente y rinde cuentas a la comunidad sobre el uso de los recursos.					
18	La Junta Administradora de Servicios trabaja arduamente en la gestión de los servicios de agua y saneamiento en las comunidades campesinas y promueve prácticas de higiene saludables.					
	<b>Dimensión mantenimiento</b>					
19	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de inspección de seguridad del sistema de agua potable.					
20	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza trabajos de reparaciones y ajustes del sistema de agua potable.					
21	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento organiza jornadas de limpieza del sistema de agua potable.					
22	Cuando un equipo o instalación del sistema de agua potable está dañada, es reparada oportunamente.					

## Satisfacción de los usuarios

Diseñado por Juchani (2022)

**INSTRUCCIONES:** A continuación, se registran 18 reactivos. Marcar la opción que mejor le represente, señalando con una X sobre una casilla, teniendo en cuenta que **NUNCA** es sí la afirmación no es correcta para usted; **CASI NUNCA** si algo que lo que ha pasado en pocas ocasiones; **ALGUNAS VECES**, si le sucede o no con la misma frecuencia, por lo que no lo tiene muy claro; **CASI SIEMPRE**, si el algo que le pasa a menudo y **SIEMPRE**, si la afirmación y/o pregunta define su modo habitual de pensar o comportarse.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Preguntas	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión Percepción física</b>					
1	Las estructuras del sistema de agua potable se encuentran en buenas condiciones.					
2	Se realiza limpieza y desinfección de las estructuras del sistema de agua potable.					
3	Las conexiones del sistema de agua potable se realizan adecuadamente.					
4	El personal encargado de las labores técnicas transmite confianza y seguridad.					
5	Los materiales usados en las instalaciones sanitarias son de buena calidad.					
6	Existe un stock de accesorios sanitarios adecuados para solucionar casos de emergencia operativa.					
	<b>Dimensión comunicación</b>					
7	Se realizan los informes económicos oportunamente.					
8	Considera que los informes económicos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son transparentes.					
9	Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son dados con la debida anticipación del caso.					
10	Los comunicados de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento son claros y comprensibles.					

11	En las asambleas todos pueden participar de manera democrática.					
12	Luego de las asambleas, se realiza un seguimiento de acuerdos.					
	<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>					
13	La Junta Administradora de Servicios de Saneamiento cuenta con una buena capacidad organizacional.					
14	Se cumple con los plazos estipulados, cuando se produce una restricción del servicio de agua potable					
15	Hay disponibilidad de personal (operador) para reparaciones de emergencia					
16	Se cumple con el calendario y horario programado para la vista del personal (operador),					
17	El personal (operador) actúa con diligencia durante su trabajo.					
18	El personal (operador) tiene un trato amable y cordial.					

## Anexo 4. Validación de jueces expertos

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### JUICIO DE EXPERTOS

#### III. DATOS GENERALES

- 1.- **Nombres de instrumento:** Encuesta de “Gestión del servicio del agua potable” y “Satisfacción de los usuarios”
- 2.- **Título de la investigación:** “Gestión Del Servicio de agua Potable y La Satisfacción de los Usuarios de la Comunidad campesina de Huascaura, Huamanga-2024”
- 3.- **Autor del instrumento:** Juchani (2022)
- 4.- **Nombre de juez/experto:** Darío Germán Torres Tuca
- 5.- **DNI N.º:** 41724910
- 6.- **Área de acción laboral:** Mujer y poblaciones vulnerables
- 7.- **Título profesional:** Trabajo Social
- 8.- **Grado Académico:** Magister
- 9.- **Dirección domiciliaria:** Jr. Sucre 312

II. INDICACIONES: Luego de analizar cotejar el instrumento de investigación con la matriz de consistencia, se le solicita que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para criterio se considera la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco 2.- Poco 3.-Regular 4.- Aceptable 5.-Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					x	Muy aceptable su validez de contenido
Validación de criterio metodológico					x	Muy aceptable su validación de criterio metodológico
Validez de intención y objetividad de medición y observación					x	Muy aceptable su validez de intención y objetividad de medición y observación
Presentación y formalidad del instrumento				x		Aceptable su presentación y formalidad del instrumento.
Total, Parcial				4	15	
Total					19	

Puntuación

De 4 a 11 no validar, reformular

De 12 a 14 no validar modificar

De 15 a 17 válido, mejorar

De 18 a 20 válido aplicar

Obtiene un puntaje de 19, lo que indica que el instrumento es válido y se recomienda proceder con su aplicación.

Ayacucho, 17 de julio de 2024



DARÍO GERMÁN TORRES TUCA

DNI: 41724910



**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO  
OPINIÓN DE EXPERTO**

**I. DATOS GENERALES**

**1.- Nombres de instrumento:** Encuesta de "Gestión del servicio del agua potable" y "Satisfacción de los usuarios"

**2.- Título de la investigación:** "GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD CAMPESINA DE HUASCAHURA, HUAMANGA-2024"

**3.- Autor del instrumento:** Juchani (2022)

**4.- Nombre de juez/experto:** Mg. Katherine Isabel Galindo Mejía

**5.- DNI N°:** 46245184

**6.- Área de acción laboral:** Área preventivo

**7.- Título profesional:** Trabajadora Social

**8.- Grado Académico:** Magister

**9.- Dirección domiciliaria:** Av. Cuzco N°704

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

CRITERIOS		VALORACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje claro y apropiado	X		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas conservativos	X		
PERTINENCIA	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica	X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en calidad y cantidad	X		
ADECUACIÓN	Adecuado para valorar el constructo o variable a medir	X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos	X		
COHERENCIA	Entre las definiciones dimensiones e indicadores	X		
METODOLOGIA	la estrategia responde al propósito de la medición	X		
SIGNIFICATIVIDAD	Es útil y adecuado para la investigación	X		

**I. CRITERIO DE VALORACIÓN DE JUEZ** -Procede su aplicación (X)  
-no procede su aplicación ( )

Ayacucho, 27/01 /2025



**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS**

**III. DATOS GENERALES**

- 1.- **Nombres de instrumento:** Encuesta de "Gestión del servicio del agua potable" y "Satisfacción de los usuarios"
- 2.- **Título de la investigación:** "Gestión Del Servicio de agua Potable y la Satisfacción de los Usuarios de la Comunidad campesina de Huascaura, Huamanga-2024"
- 3.- **Autor del instrumento:** Juchani (2022)
- 4.- **Nombre de juez/experto:** Shirley Miriam Ramos Huaynate
- 5.- **DNI N.º:** 09978256
- 6.- **Área de acción laboral:** Relaciones Comunitarias
- 7.- **Título profesional:** Trabajo Social
- 8.- **Grado Académico:** Magister
- 9.- **Dirección domiciliaria:** Av. Arnaldo Márquez N° 642, dpto N° 705. Jesús Maria.

II. INDICACIONES: Luego de analizar cotejar el instrumento de investigación con la matriz de consistencia, se le solicita que, en base a su criterio y experiencia profesional, valide dicho instrumento para su aplicación.

NOTA: Para criterio se considera la escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco 2.- Poco 3.-Regular 4.- Aceptable 5.-Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACIÓN					ARGUMENTO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
Validez de contenido					5		
Validación de criterio metodológico					5		
Validez de intención y objetividad de medición y observación					5		
Presentación y formalidad del instrumento					5		
Total, Parcial					20		
Total					20		

Puntuación

De 4 a 11 no validar, reformular

De 12 a 14 no validar modificar

De 15 a 17 válido, mejorar

De 18 a 20 válido aplicar

X

Mg. Shirley Miriam Ramos Huaynate

Ayacucho, 30 / 01 / 2025

## Anexo 5. Base de datos SPSS.

\*25.10.24\_DATA\_ANA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	Participante	Cargo	Nivel de instrucción	Sexo	Edad	Tiempo de servicio	Tiempo de residencia	Dirección	GSA P1	GSA P2	GSA P3	GSA P4	GSA P5	GSA P6	GSA P7	GSA P8	GSA P9	GSA P10	GSA P11	GSA P12	GSA P13	GSA P14	GSA P15	GSA P16	GSA P17	GSA P18
1	1	presid...	4	2	4	2	4	av hua...	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	5	4	5
2	2	presid...	4	2	4	3	3	av hua...	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	2	1	2	4	3	5	2	1
3	3	poblador	3	2	5	1	1	Av hu...	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	4
4	4	secret...	1	2	3	3	4	Sector...	3	5	5	3	5	3	5	4	2	3	5	5	2	4	5	3	5	2
5	5	Benefi...	4	1	2	2	3	Huasc...	5	5	5	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	1	2	2	2
6	6	benefi...	3	2	5	1	6	huasc...	1	5	5	5	1	2	5	1	5	1	4	2	3	4	5	1	4	4
7	7	Benefi...	1	2	5	1	6	Jr Hua...	4	5	4	5	1	1	4	2	5	3	5	2	5	5	5	3	4	4
8	8	Benefi...	5	2	1	2	2	Av Hu...	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5
9	9	Pobla...	2	2	5	3	6	Jr. Fu...	5	5	5	5	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
10	10	poblador	1	2	6	8	8	Av hu...	5	5	5	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4
11	11	Benefi...	3	1	3	4	4	Av Hu...	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	2	2	2	3	3
12	12	Pobla...	3	1	3	4	5	Jr Hu...	4	5	3	3	5	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
13	13	poblador	5	1	1	3	2	Av Hu...	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
14	14	poblador	4	1	1	1	1	Jr Hua...	3	4	5	5	2	5	3	1	3	3	3	2	3	1	3	4	4	5
15	15	poblador	4	1	2	5	3	Centra...	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3
16	16	poblador	6	2	1	1	1	Jr. Hu...	3	5	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	1	3	3
17	17	Benefi...	5	2	1	2	5	Jr. Hu...	4	4	4	4	5	5	2	3	2	1	5	1	1	1	5	1	5	2
18	18	poblad...	4	2	1	1	2	Jr. Hu...	4	2	4	5	2	5	4	1	2	4	4	1	4	4	4	3	4	2
19	19	Benefi...	5	2	2	3	3	Jr. Hu...	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	20	Benefi...	4	1	3	1	4	Los ar...	5	5	5	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	4	1	2	3	3
21	21	Benefi...	5	1	3	1	4	Jr. Hu...	2	5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	1	1
22	22	poblador	4	1	6	3	7	Huasc...	4	5	4	5	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4
23	23	poblador	3	2	5	1	1	Av hu...	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
24	24	secret...	1	2	3	3	4	Sector...	3	5	5	3	5	3	5	4	2	3	5	5	2	4	5	3	5	2
25	25	Benefi...	4	1	2	2	3	Huasc...	5	5	5	1	1	1	2	1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	2
26	26	benefi...	3	2	5	1	6	huasc...	1	5	5	5	1	2	5	1	5	1	4	2	3	4	5	1	4	4
27	27	Benefi...	1	2	5	1	6	Jr Hua...	4	5	4	5	1	1	4	2	5	3	5	2	5	5	5	3	4	4
28	28	Benefi...	5	2	1	2	2	Av Hu...	4	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5
29	29	Pobla...	2	2	5	3	6	Jr. Fu...	5	5	5	5	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
30	30	poblador	1	2	6	8	8	Av hu...	5	5	5	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

\*25.10.24\_DATA\_ANA.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	Participante	Número	42	0		Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Escala	Entrada
2	Cargo	Cadena	4	0		{1, Benefi...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Niveleinstr...	Número	2	0	Nivel de instruc.	Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Nominal	Entrada
4	Sexo	Número	2	0		Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Nominal	Entrada
5	Edad	Número	2	0		Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Nominal	Entrada
6	Tiempodese...	Número	2	0	Tiempo de servi...	Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Nominal	Entrada
7	Tiempodese...	Número	2	0	Tiempo de resi...	Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Nominal	Entrada
8	Dirección	Cadena	34	0		Ninguno	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
9	GSAP1	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
10	GSAP2	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
11	GSAP3	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
12	GSAP4	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
13	GSAP5	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
14	GSAP6	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
15	GSAP7	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
16	GSAP8	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
17	GSAP9	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
18	GSAP10	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
19	GSAP11	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
20	GSAP12	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
21	GSAP13	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
22	GSAP14	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
23	GSAP15	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
24	GSAP16	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
25	GSAP17	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
26	GSAP18	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
27	GSAP19	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
28	GSAP20	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
29	GSAP21	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
30	GSAP22	Número	2	0		{1, Nunca...	Ninguno	5	Justificada	Ordinal	Entrada
31	ADMINISTR...	Número	3	0		Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Escala	Entrada
32	OPERACIÓN	Número	3	0		Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Escala	Entrada
33	MANTENIMI...	Número	3	0		Ninguno	Ninguno	5	Justificada	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

## Anexo 6. Procesamiento de datos estadísticos

### ➔ Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

		TOTALGSA	TOTALSU
Rho de Spearman	TOTALGSA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	251
TOTALSU	TOTALSU	Coeficiente de correlación	,821**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	251

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

### ➔ Correlaciones no paramétricas

#### Correlaciones

		ADMINISTRACIÓN	OPERACIÓN	MANTENIMIENTO	TOTALSU	
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,620**	,444**	,621**
		Sig. (bilateral)	.	<.001	<.001	<.001
		N	251	251	251	251
OPERACIÓN	OPERACIÓN	Coeficiente de correlación	,620**	1,000	,884**	,780**
		Sig. (bilateral)	<.001	.	<.001	<.001
		N	251	251	251	251
MANTENIMIENTO	MANTENIMIENTO	Coeficiente de correlación	,444**	,884**	1,000	,746**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.	<.001
		N	251	251	251	251
TOTALSU	TOTALSU	Coeficiente de correlación	,621**	,780**	,746**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	.
		N	251	251	251	251

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

# **Gestión del servicio de agua potable y satisfacción del usuario en Huascahura, Huamanga**

Management of Drinking Water Services and User Satisfaction in Huascahura,  
Huamanga

Ana Melba, Galindo Mejia

Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de  
San Cristóbal de Huamanga

Annysgm8011@gmail.com

## **Resumen**

El propósito del estudio fue determinar la relación existente entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en la comunidad campesina de Huascahura, Huamanga. Este estudio fue desarrollado desde un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, realizada con una muestra de 251 pobladores. Para la recolección de datos se dio uso a dos cuestionarios validados, uno para medir gestión del servicio de agua potable (22 ítems) y otro para evaluar la satisfacción de los usuarios (18 ítems). Los resultados evidenciaron la existencia de una relación directa, positiva y estadísticamente significativa en las variables generales ( $\rho = .821$  y  $p = 0.000$ ), lo que significa que, a mayor gestión del servicio del agua potable, mayor será también la satisfacción de los usuarios. Se concluye que, para conseguir mayor satisfacción de la población al uso del servicio de agua potable, es relevante una buena gestión de este, por lo que se recomienda mejorar la infraestructura y los procesos operativos del servicio.

**Palabras clave:** gestión de servicio, pobladores, satisfacción.

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between the management of the drinking water service and user satisfaction in the peasant community of Huaschahura, Huamanga. This study was developed from a quantitative, basic approach, with a non-experimental design, cross-sectional, carried out with a sample of 251 inhabitants. For data collection, two validated questionnaires were used, one to measure the management of the drinking water service (22 items) and the other to evaluate user satisfaction (18 items). The results showed the existence of a direct, positive and statistically significant relationship in the general variables ( $\rho = .821$  and  $p = 0.000$ ), which means that the greater the management of the drinking water service, the greater the satisfaction of the users. It is concluded that, to achieve greater satisfaction of the population when using the drinking water service, good management of this is relevant, so it is recommended to improve the infrastructure and operational processes of the service.

**Keywords:** service management, residents, satisfaction.

## **I. Introducción**

En América Latina y el Caribe, el 26 % de la población no tiene acceso a agua potable, a pesar de que varios países han hecho esfuerzos para implementar reformas (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2021). El cambio climático también influye en la calidad y cantidad de este recurso y, por lo tanto, en el derecho al acceso de agua (UNESCO, 2023).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023) indica que a nivel mundial tan solo una de cada tres personas tiene acceso a agua potable; en 2015,

el 71% de la población contaba con agua segura, cifra que ha disminuido. En este sentido, Mekonnen y Hoekstra (2016) subrayan que más de 4 000 millones de personas sufren escasez de agua, durante al menos un mes al año, lo que repercute en la deshidratación y enfermedades crónicas en 500 millones de personas.

La OMS (2023), estima que 1 800 millones de personas tienen acceso a una fuente de abastecimiento. Se muestran desigualdades en cuanto a la calidad y acceso debido a que 2 000 millones de personas dependen de fuentes contaminadas y 814 millones no tienen acceso a ninguna fuente, obligando a 159 millones de personas a la utilización de aguas superficiales (OMS 2019). El crecimiento poblacional también afecta a la situación: el 74% de la población mundial experimentó un aumento en el 2020 frente al anterior 62% que había en el 2000.

El Perú, a pesar de tener grandes reservas de agua dulce, solamente un 50 % de la población tiene acceso a agua debido a su mala distribución y a la contaminación. En la región Pacífica, donde reside el 66 % de la población, sólo un 2.2 % del agua es la que está disponible (MIDAGRI, 2023). El agua potable llega en mayor porcentaje a las zonas urbanas (80.4 %) que a las zonas rurales (71.3 %), aunque el acceso a ella representa un problema de salud pública. Las regiones con mayor cobertura son Moquegua, Áncash y Callao y Loreto, Puno y Ucayali son las que menos cobertura presentan (INEI, 2020).

A modo local, el sistema, instaurado por FONCODES hace más de treinta años, inicialmente funcionó como comité. Sin embargo, la Ley General de Agua y Saneamiento establece que poblaciones como Huaschahura se deben gestionar a través de empresas prestadoras, lo que mejoraría la gestión y reduciría el actual racionamiento de tres horas

diarias. En este sentido, evaluando el grado de satisfacción de los usuarios, se deberán reconocer las deficiencias y plantear mejoras integrales.

Las investigaciones revisadas muestran una tendencia sostenida a asociar la calidad del servicio con satisfacción del usuario. Reyes-Zavala y Veliz-Valencia (2021) sobre la empresa pública municipal de agua potable de Jipijapa, donde se observó una correlación positiva significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción destacando el papel del trato y la actitud de los trabajadores y la necesidad de modernizar la infraestructura tecnológica de la empresa para poder sostener la calidad percibida. Asimismo, Holguín y Escobar-García (2024) estudiaron la calidad del servicio de la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil detectando una brecha negativa significativa ( $\rho = -0.56$ ) asociada a las dimensiones de seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta que muestran como la insatisfacción con la autoridad proviene en concreto de la falta de consistencia en la prestación del servicio.

Bajo la realidad peruana, las investigaciones coinciden en establecer que la eficiencia administrativa y la calidad de servicio percibida determinan la satisfacción de los usuarios. Ruiz (2024), en Piura, obtuvo una alta correlación ( $\rho = .893$ ) al señalar que una gestión del servicio de agua mejor en un 50 % implica mayor satisfacción del usuario en el mismo porcentaje. Alternativamente, Cubas (2023) en Cajamarca también obtuvo una correlación moderada significativa ( $r = .688$ ), la cual valida la idea de que una gestión operativa eficiente con el servicio de agua implica mayor satisfacción de los usuarios percibida por éstos.

Por otra parte, la investigación de Pérez (2018), en una realidad tan dura como la de Huancavelica, también confirmó una relación positiva moderada ( $\rho = .503$ ); aunque

sus hallazgos igualmente mostraron lo contrario: que la escasez de recursos afecta la satisfacción a través de la percepción de servicios de calidad. Por otro lado, Hernández (2022) y Juchani (2022) en sus realidades de Piura y Puno respectivamente, también corroboraron una correlación alta entre la variable de gestión y la satisfacción ( $\rho = .793$  y  $\rho = .76$ ), a pesar de que los resultados igualmente mostraron que un factor externo como el considerar la escasez hídrica puede influir significativamente en los resultados.

En cuanto a las teorías de cada variable, la gestión de servicios tiene su base en la denominada Teoría Clásica de Administración, que fue ampliándose a la luz de diferentes autores como Chiavenato, y de estudios más recientes. La calidad en la gestión del servicio es importante en tanto que viene determinada por la satisfacción, y esta depende por un lado de las expectativas que las personas tienen antes de hacer uso del servicio, así como de las percepciones que éstas tienen tras su utilización (Nuridin, 2018). Para ello, destacan elementos tales como la rapidez en la respuesta, la amabilidad, la confianza, etc. (Kota et al., 2017), así como elementos técnicos, psicológicos, temporales, contractuales, etc. (Singer et al., 2008).

La satisfacción se estudia a partir de varias teorías. La Teoría del Valor Subjetivo (Menger) sostiene que las personas eligen los bienes que más utilidad les proporcionan. La Teoría de la Equidad (Adam) plantea que la motivación depende de la justicia percibida entre esfuerzos y recompensas. Herzberg distingue entre factores motivacionales y higiénicos como determinantes de la satisfacción laboral.

La teoría del comportamiento del consumidor explica que quienes compran buscan maximizar su satisfacción dadas sus preferencias, ingreso y la relación precio-producto-servicio. Según Vroom y la Teoría de las Expectativas, el comportamiento surge

por la expectativa de resultados deseados y logros esperados. Por último, la Teoría de Confirmación de Expectativas (Howard, Sheth y Oliver) señala que la satisfacción depende de cómo se comparan los resultados obtenidos con las expectativas previas.

En agua potable, la calidad percibida depende de la diferencia entre lo esperado y lo recibido (Parasuraman et al., 1988). Medir la satisfacción ayuda a gestionar mejor el servicio y la calidad de vida (Bernal, 2020). En Brasil, el ACSI identificó áreas de mejora en el suministro (Dávila y Garcia, 2023). La frecuencia de uso, presión y características del agua influyen en la percepción del usuario (Hernandez y Rodríguez, 2017).

## **II. Metodología**

La investigación fue de tipo aplicada, porque se asoció teorías y herramientas estadísticas para analizar un problema concreto. Asimismo, se situó en el nivel descriptivo-correlacional, debido a que se identificó relaciones entre variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). A su vez, fue de diseño no experimental, transversal, dado que se recopilaron datos observacionales sin manipular variables y se evaluó el fenómeno en un solo momento (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Por otro lado, como método, se consideró el método inductivo que supone la generalización a partir de las observaciones y el deductivo que supone la inferencia de conclusiones lógicas, y así se articulan ambas formas de razonamiento (Rodríguez y Pérez, 2017).

La población es el conjunto de personas con características similares (Arias, 2012). Bajo esa premisa, el estudio se realizó en Huaschahura – Huamanga, que tiene 3538 habitantes (INEI, 2021). Referente a la muestra esta es un grupo seleccionado para obtener resultados generalizables sobre la población (Arias, 2006). Para ello, se utilizó

la fórmula de población finita, considerando el tamaño de la población (3538 habitantes), con un nivel de confianza del 90% (1.645), y una proporción de p y q de 0.5 en cada uno, bajo un error del 5% (0.05), dando como resultado 251 participantes.

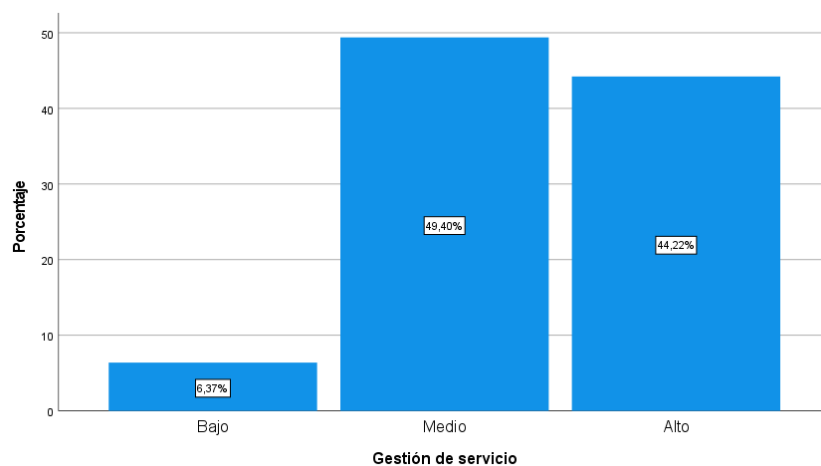
Referente a los instrumentos para ambas variables se utilizó la encuesta como técnica principal, que consiste en un conjunto de ítems relacionados para recoger opiniones o experiencias (Umesh y Kothari, 2022). El instrumento empleado fue un cuestionario por variable. Los cuestionarios fueron elaborados por Juchani (2022) e incluyen uno sobre la gestión del servicio de agua potable (22 ítems distribuidos en 3 dimensiones) y otro sobre la satisfacción de los usuarios (18 ítems con 3 dimensiones). Es importante señalar que ambos instrumentos fueron sometidos a revisión por parte de tres especialistas, quienes otorgaron una calificación elevada.

### III. Resultados y discusión

#### Resultados

**Figura 1**

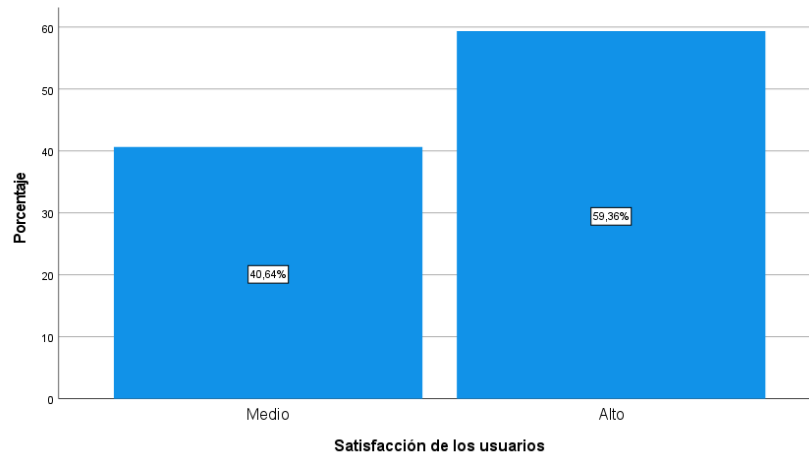
*Niveles de gestión de servicio*



La figura 1 ilustran que un 49,40% de las personas consideran que la gestión de servicio está en un nivel medio, mientras que un 44.2% de la población exhibe un alto nivel de y solo un 6.37% de las participantes se clasificó en un nivel bajo.

## Figura 2

*Nivel de satisfacción de los usuarios*



La figura 2 evidencia que más de la mitad 59.36 están en un nivel alto, y solo un 40.64% se consideran en un nivel medio de satisfacción.

Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov debido al gran tamaño de la muestra (Mishra et al., 2019). El objetivo principal del test es identificar el tipo de distribución en los datos, indispensable para estimar la correlación.

## Tabla 1

*Prueba de normalidad por medio del Kolmogorov Smirnov*

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicio de agua potable	.110	251	.000
Satisfacción del cliente	.173	251	.000

La tabla 1 muestra que los datos de las variables a investigar tienen una distribución anormal ( $p = < 0.05$ ). Este resultado manifiesta el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman en la investigación.

Con base a lo descrito se realizaron los siguientes análisis:

### **Tabla 2**

#### *Correlación de las variables generales de la investigación*

		Satisfacción del cliente
Gestión de servicio de agua potable	Coeficiente Spearman	.821
	Sig. (bilateral)	.000
	N	251

La tabla 2 muestra una correlación positiva fuerte y significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción del cliente ( $\rho = 0.821$ ). Por otro lado, la significancia bilateral de 0.000 ( $p < 0.05$ ) confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que cuando mejora la gestión del servicio de agua potable, también aumenta proporcionalmente la satisfacción del cliente, y viceversa.

### **Tabla 3**

#### *Correlación entre la administración y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Administración	Coeficiente Spearman	.621
	Sig. (bilateral)	.000
	N	.251

La tabla 3 denota una correlación significativa entre la administración y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.621$ ). Esta correlación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia bilateral fue de 0.000, siendo menor al nivel

crítico convencional de 0.05. Por tanto, cuando la gestión administrativa mejora, también tiende a aumentar la satisfacción de los usuarios de manera considerable y predecible.

**Tabla 4**

*Correlación entre la operación y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Operación	Coeficiente Spearman	.780
	Sig. (bilateral)	.000
	N	.251

La tabla 4 muestra una correlación significativa entre la operación y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.780$ ). Este resultado es estadísticamente significativo, como lo demuestra el valor de significación bilateral de 0.000. Esto sugiere que cuando la operación mejora, la satisfacción de los usuarios también tiende a aumentar de manera considerable; por tanto, se debería priorizar la excelencia operativa para lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

**Tabla 5**

*Correlación entre el mantenimiento y la satisfacción de los usuarios*

		Satisfacción de los usuarios
Mantenimiento	Coeficiente Spearman	.746
	Sig. (bilateral)	.000
	N	.251

En la tabla 5 se observa una fuerte relación entre el nivel de mantenimiento brindado y el grado de satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.746$ ), con un nivel de significancia de 0.000. Estos datos muestran que los esfuerzos invertidos en mejorar el mantenimiento se reflejan directamente en una mayor satisfacción de quienes utilizan el servicio, evidenciando un vínculo directo y robusto entre estas dos dimensiones.

## **Discusión**

El presente estudio halló una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en la comunidad campesina de Huaschahura, distrito de Huamanga ( $\rho = .821$ ;  $p = .000$ ). Este resultado es consistente con el estudio de Ruiz (2024) en Piura, quien encontró una correlación positiva con tendencia alta significativa ( $\rho = .893$ ;  $p = .000$ ). Seguidamente, Hernández (2022) quien reportó una relación directa de tendencia alta y significativa ( $\rho = .793$ ;  $p = .000$ ). Además, Cubas (2023) en Cajamarca encontró una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .688$ ;  $p = .000$ ) y Juchani (2022) en Puno, encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa ( $\rho = .765$ ;  $p = .000$ ). No obstante, investigaciones como el de Holguín y Escobar-García (2024) muestran relaciones opuestas, pues en su estudio se halló una relación negativa ( $\rho = -0.56$ ). Esto se debe a que los pobladores de zonas más altas no contaban con el servicio por ser una zona alta y no había una evaluación permanente de la calidad de los servicios para detectar debilidades que permitieran optimizar la atención y contribuir a la mejora continua de la administración pública.

Respecto a la relación entre administración y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura. El estudio presentó como resultados una relación positiva y significativa como lo demuestran el coeficiente de correlación de ( $\rho = .621$ ;  $p = .000$ ). Este hallazgo es consistente con diversos estudios como el de Juchani (2022) en Puno quien encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa entre la dimensión de administración y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .809$ ;  $p = .000$ ). Por consiguiente, Ruiz (2024) en Piura también halló correlaciones positivas significativas entre la dimensión administración servicio y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .687$ ;  $p < .05$ ). Además, Hernández (2022) denotó una relación directa y

significativa ( $\rho = .528$ ;  $p = .001$ ). Los resultados podrían explicarse porque, pese a las restricciones en los horarios de abastecimiento de agua, la población no percibe un impacto negativo, ya que obtiene el recurso sin realizar pagos constantes. Sin embargo, el tratamiento del agua también presenta deficiencias y es un aspecto poco atendido (Carhuallanqui, 2024). Por tanto, el acceso a agua potable en Huaschahura sigue siendo una meta aún no alcanzada.

En cuanto a la relación entre operación y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura, Huamanga-2024. El estudio denotó una asociación directa y significativa entre ( $\rho = .780$ ;  $p = .000$ ). Este hallazgo se alinea estrechamente con el estudio de Juachani (2022) en Puno, quien encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa entre la dimensión de operación y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .842$ ;  $p = .000$ ). Asimismo, Cubas (2023) en Cajamarca reportó una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .651$ ;  $p = .000$ ) entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de operación. Esta disparidad sugiere que, existen aspectos positivos en la gestión y operación del servicio, pero hay áreas que requieren mejoras.

Ante esto, Vera et al. (2022) declararon que la calidad en la operación de servicios básicos, como el agua potable, impacta directamente en la satisfacción del usuario, mostrando resultados similares a los obtenidos en Huaschahura. Asimismo, Ruiz et al. (2022) analizaron cómo las mejoras operativas en comunidades rurales pueden generar una mayor satisfacción entre los usuarios. De acuerdo con el Decreto Legislativo N° 1280, las municipalidades distritales pueden gestionar el agua potable y saneamiento si el centro poblado tiene hasta 2,000 habitantes. Cuando la población supera ese número,

la gestión corresponde a las EPS u organizaciones comunales, según las características de la zona. Por ende, es clave que la entidad responsable cuente con la capacidad adecuada para ofrecer un servicio eficiente, considerando factores técnicos, financieros y operativos, además de los criterios demográficos.

Finalmente, en la relación entre mantenimiento y el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huaschahura. Los resultados de esta investigación mostraron una asociación directa y significativa entre el factor mantenimiento y el grado de satisfacción del cliente ( $\rho = .746$ ;  $p = .000$ ). Estos hallazgos son similares a los hallados en Juachani (2022) quien encontró una correlación directa de tendencia alta y significativa entre la dimensión de mantenimiento y la satisfacción de los usuarios ( $\rho = .808$ ;  $p = .000$ ). Por su parte, Cubas (2023) reportó una correlación de tendencia moderada significativa ( $r = .651$ ;  $p = .000$ ) entre la satisfacción de los usuarios y la dimensión de mantenimiento. Consecutivamente, el estudio de Holguín y Escobar-García (2024) han demostrado que la modernización de equipos, el mantenimiento regular y la adecuada organización de reparaciones mejoran la percepción del servicio, lo cual se asocia positivamente con la satisfacción del usuario. Esta relación probablemente se ve influenciada por factores como la comunicación efectiva, la calidad del servicio percibida y la gestión de los recursos; por ende, mejorar el mantenimiento y la infraestructura podría aumentar significativamente la satisfacción del usuario, siempre que se acompañe de una comunicación clara y transparente sobre las políticas y procedimientos de gestión del servicio.

## **Conclusiones**

La investigación concluye que hay una relación positiva y de nivel muy alto entre la gestión del servicio del agua potable y la satisfacción de los usuarios de la comunidad campesina de Huascahura ( $\rho = 0.821$ ;  $p = 0.000$ ), en el sentido de que una gestión mejor o óptima se traduce en mayores niveles de satisfacción. De modo que, efectivamente se afirma que la gestión eficiente ( $\rho = 0.621$ ;  $p = 0.000$ ), la operación efectiva del servicio ( $\rho = 0.780$ ;  $p = 0.000$ ) y el mantenimiento del sistema ( $\rho = 0.746$ ;  $p = 0.000$ ) son aspectos determinantes en la valoración a favor que realizan los usuarios del servicio de agua potable. Esto resalta la importancia de fortalecer las capacidades técnicas, administrativas y operativas de las entidades responsables, así como de promover la participación de la comunidad y la transparencia en la comunicación. Solo a través del compromiso conjunto y la mejora continua de estos factores será posible garantizar un acceso sostenible y de calidad al agua potable, contribuyendo así al bienestar y desarrollo de la comunidad.

### Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6a. ed.). Editorial Episteme C. A. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Bernal, D. (2021). *Estudio de la satisfacción del servicio de agua potable y su relación con la calidad de vida de los pobladores de Hualmay* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5784/Diego%20Luis,%20Bernal%20Castillo..pdf?sequence=1>
- Cubas, V. (2023). *Satisfacción de los usuarios según la gestión operativa del sistema de distribución de agua potable, localidad de Bellavista, Jaén, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5781/Tesis%20Vitali%20Yrene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, K. (2022). *Calidad del servicio de agua potable y la satisfacción del usuario en un distrito de la región Piura, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César

- Vallejo]. Repositorio Digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94968>
- Hernández, M., & Rodríguez, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, (23), 53-70. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-mexicana-opinion-publica-109-articulo-percepcion-social-del-servicio-agua-S1870730017300030>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*.  
<https://sf4b82729bdc99ec0.jimcontent.com/download/version/1519911680/module/13869413078/name/H.S.%20Tipo%20de%20investigaci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20su%20alcance.pdf>
- Holguín, N., & Escobar-García, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 8(2), 136-151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf)
- Juachani, A. (2022). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios del centro poblado Ancoputo de Zepita-Puno, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96140>
- Mekonnen, M., y Hoekstra, A. (2016). Four billion people facing severe water scarcity. *Science Advances*, 2(2). <https://doi.org/10.1126/sciadv.1500323>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2023). El agua en cifras.  
<https://www.ana.gob.pe/contenido/el-agua-en-cifras>
- Mochón, F., y Beker, V. (1993). *Economía, Principios y Aplicaciones*. Mac-Graw Hill.  
<https://ens9004-inf.d.mendoza.edu.ar/sitio/geografia-economica/upload/09-%20MOCHON%20MORCILLO%20%26%20BEKER%20-%20LIBRO%20-%20Principios%20y%20Aplicaciones%20de%20Econom%EDa.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). *Día Mundial del Agua*. <https://www.unesco.org/es/days/world-water>
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Reflexiones sobre la gestión del agua en América Latina y el Caribe: Textos seleccionados 2002-2020*. Documento digital en Naciones Unidas, Santiago de Chile.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/e5df0bb6-9457-439f-aa2c-9b1d1b1b1518/content>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *1 de cada 3 personas en el mundo no tiene acceso al agua potable, según UNICEF y la OMS*.

- <https://www.who.int/es/news/item/18-06-2019-1-in-3-people-globally-do-not-have-access-to-safe-drinking-water-%E2%80%93-unicef-who>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). *Agua para consumo humano*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>
- Osorio, O., y Guzmán, L (2011). Una revisión de la teoría del consumidor: la versión de la teoría del error. *Análisis Económico*, XXVI(61), 21-51. <https://www.redalyc.org/pdf/413/41318401003.pdf>
- Parasuraman, A. (1998), Customer service in business-to-business markets: an agenda for research, *Journal of Business & Industrial Marketing*, 13(4), 309-321. <https://doi.org/10.1108/08858629810226636>
- Pérez, W. (2018). Satisfacción del usuario y calidad de los servicios de agua saneamiento rural del centro poblado de San Miguel de Quiñiri, distrito de Moya, provincia y región de Huancavelica, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32746>
- Reyes-Zavala, L., & Veliz-Valencia, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ruiz, L. (2024). *Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Paita, 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134633>
- Umesh, K., y Kothari, D. (2022). *Research Methodology. Techniques and Trends*. CRC Press. [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology/4xNoEAAAQB-AJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology/4xNoEAAAQB-AJ?hl=es&gbpv=0)



ESCUELA DE

**POSGRADO**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD N°099-2025-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

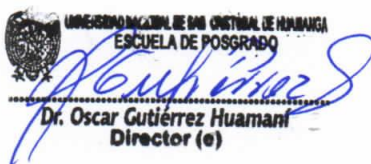
**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

<b>AUTOR</b>	Bach. Ana Melba GALINDO MEJIA
<b>DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA</b>	MAESTRO
<b>DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO</b>	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL
<b>TÍTULO DE TESIS</b>	Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la Comunidad Campesina de Huaschahura, Huamanga - 2024
<b>EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD</b>	22% de similitud
<b>N° DE TRABAJO</b>	2760381451
<b>FECHA</b>	23 de setiembre de 2025

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

23 de setiembre de 2025.

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA DE POSGRADO  
Dr. Oscar Gutiérrez Huamani  
Director (e)

CC.  
Archivo  
OGH/rjcg

# Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la Comunidad Campesina de Huascahura, Huamanga - 2024

*por* Ana Melba GALINDO MEJIA

---

**Fecha de entrega:** 23-sept-2025 10:44p. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2760381451

**Nombre del archivo:** TESIS\_-\_GALINDO\_MEJIA.docx (5.4M)

**Total de palabras:** 27394

**Total de caracteres:** 155143

# Gestión del servicio de agua potable y la satisfacción de los usuarios de la Comunidad Campesina de Huaschahura, Huamanga - 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%

8

Salcedo, Maria Teresa Aquino. "Factores Que Contribuyen o Limitan la Intervención Social Para la Gestión Sostenible en el Proyecto "Mejoramiento y ampliación De Los Servicios De Agua Potable y disposición Sanitaria De Excretas en la Parcialidad de Imata, del Distrito de Acora, Provincia Puno-Puno"", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2022

Publicación

<1 %

9

[www.cepis.org.pe](http://www.cepis.org.pe)

Fuente de Internet

<1 %

10

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

<1 %

11

[repositorio.unsaac.edu.pe](http://repositorio.unsaac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

12

[www.investigarmqr.com](http://www.investigarmqr.com)

Fuente de Internet

<1 %

13

[travimus.com](http://travimus.com)

Fuente de Internet

<1 %

14

[vdocuments.mx](http://vdocuments.mx)

Fuente de Internet

<1 %

15

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

<1 %

16

[repositorio.unsch.edu.pe](https://repositorio.unsch.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

17

[repositorio.uwiener.edu.pe](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

18

Huaynate, Shirley Miriam Ramos. "Desarrollo De Capacidades Para La gestion Comunitaria De Los Servicios De Agua Potable y Saneamiento, Implementado Por La "Asociacion Servicios Educativos Rurales" En La Localidad Union La Victoria, Distrito De Anco, Churcampa - Huancavelica, 2015 - 2017.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

&lt;1 %

19

[repositorio.uns.edu.pe](https://repositorio.uns.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

20

Submitted to Universidad Nacional de Trujillo

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

21

[repositorio.uct.edu.pe](https://repositorio.uct.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

22

[repositorio.utea.edu.pe](https://repositorio.utea.edu.pe)

Fuente de Internet

&lt;1 %

23

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

&lt;1 %

24 Rosales Garcia, Armando. "Economia politica del servicio de agua y saneamiento en la Ciudad de Mexico", El Colegio de Mexico, 2022  
Publicación <1 %

---

25 [repositorio.upla.edu.pe](https://repositorio.upla.edu.pe)  
Fuente de Internet <1 %

---

26 [repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)  
Fuente de Internet <1 %

---

27 [fch.cl](https://fch.cl)  
Fuente de Internet <1 %

---

28 Vilca Perez, Estaban Moises. "La gestión del agua de riego en la cuenca del rio Cabanillas, orientada a la política y estrategia nacional de recursos hídricos del Perú", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)  
Publicación <1 %

---

29 [refcale.ulead.edu.ec](https://refcale.ulead.edu.ec)  
Fuente de Internet <1 %

---

30 Submitted to Universidad Nacional de Tumbes  
Trabajo del estudiante <1 %

---

31 [repositorio.uancv.edu.pe](https://repositorio.uancv.edu.pe)  
Fuente de Internet <1 %

---

32 [repositorio.utc.edu.ec](https://repositorio.utc.edu.ec)  
Fuente de Internet <1 %

---

33 Submitted to Universidad del Pacifico <1 %  
Trabajo del estudiante

---

34 polodelconocimiento.com <1 %  
Fuente de Internet

---

35 repositorio.uap.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

36 repositorio.unajma.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

37 datospdf.com <1 %  
Fuente de Internet

---

38 Ormachea Valdez, Buenaventura. "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuarios en servicios de emergencia de hospitales II-2 de la Región de Puno, 2019.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) <1 %  
Publicación

---

39 repositorio.uigv.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

40 repositorio.usmp.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

41 sistemamid.com <1 %  
Fuente de Internet

---

42 repositorio.upsc.edu.pe <1 %  
Fuente de Internet

---

---

43

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL  
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°00518-2025-UNSCH-EPG/D.**

Siendo las 05:00 p.m. del 07 de julio de 2025 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis, presidido por el **Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI** Director (e) de la Escuela de Posgrado, el **Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI** Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, e integrado por los siguientes miembros: **Mtro. EFRAIN CASTILLO QUINTERO** y el **Mtro. JESUS HUAMAN PALOMINO**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD CAMPESINA DE HUASCAHURA, HUAMANGA - 2024**, presentado por la **Bach. ANA MELBA GALINDO MEJIA**. Teniendo como asesor al **Mtro. SIXTO SUSANO PRETEL ESLAVA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda.

A continuación, el Jurado Examinador y Calificador de Tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: Dieciséis ( 16 ).

**CALIFICACION (x)**

Aprobado(a) por Unanimidad.	<input checked="" type="checkbox"/>
Aprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Unanimidad.	<input type="checkbox"/>
Desaprobado(a) por Mayoría.	<input type="checkbox"/>

(x) Marcar con aspa.

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. ANA MELBA GALINDO MEJIA**, el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GERENCIA SOCIAL**. Siendo las 18:30 hrs. se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 18:40 hrs. del 07 de julio de 2025.

.....  
**Dr. OSCAR GUTIERREZ HUAMANI**  
Director(e) de la Escuela de Posgrado.

.....  
**Dr. HERMES SEGUNDO BERMUDEZ VALQUI**  
Director de la UPG-FCEAC

.....  
**Mtro. EFRAIN CASTILLO QUINTERO**  
Miembro.

.....  
**Mtro. JESUS HUAMAN PALOMINO**  
Miembro.

.....  
**Dr. JOSE ALARCON GUERRERO**  
Secretario Docente.

**Observaciones:**

Ninguna