



**FACULTAD CIENCIAS DE LA INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
COMERCIAL**



**TESIS**

**Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS en el Servicio de agua potable para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Año 2015.**

**PRESENTADA PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADO EN INGENIERIA  
COMERCIAL.**

**AUTORES:**

- **MELENDREZ ORREGO YANINA**
- **PACHECO SONAPO LUZ YESSSENIA ANALI.**

***CHICLAYO, Mayo del 2018***

**FIRMA DEL ASESOR Y JURADOS DE TESIS**

---

**Mgtr. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo**  
**ASESOR**

---

**Lic. Marcos Benito Parraguez Carrasco**  
**PRESIDENTE**

---

**Ing. Jorge Tomás Cumpa Vásquez**  
**SECRETARIO**

---

**Mgtr. Julissa Elizabeth Reyna González**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios y a nuestros padres; quienes han sido, son y serán siempre nuestros ejemplos a seguir.

A nuestros familiares y compañeros quienes nos alentaron siempre a crecer personal y profesionalmente.

A nuestros profesores que contribuyeron en nuestra formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por brindarnos la oportunidad y la dicha de la vida, al brindarnos los medios necesarios para continuar nuestra formación como estudiantes, y siendo un apoyo incondicional para lograrlo ya que sin Él no habiéramos podido.

A las personas que directa o indirectamente participaron opinando, corrigiendo y dando ánimos al desarrollar el presente informe de tesis.

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INDICE:.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	13
1.1. Situación problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivo específico.....	17
Capitulo II: Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes del problema.....	18
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Gestión administrativa.....	29
2.2.1.1. Origen y evolución de la gestión administrativa.....	30
2.2.1.2. Administración en la antigüedad Roma, Grecia china Egipto.....	31
2.2.1.3. Administración en la edad antigua.....	31
2.2.1.4. Administración en la edad media.....	32
2.2.2. La administración como proceso.....	32
2.2.2.1. Planificación.....	33
2.2.2.2. Importancia de la planeación.....	33
2.2.2.3. Tipos de planeación.....	34

2.2.3. Administración.....	37
2.2.4. Evaluación del desempeño.....	39
2.2.4.1. Desempeño para alcanzar metas.....	39
2.2.4.2. Desempeño como administradores.....	40
2.2.5. Importancia de la gestión administrativa.....	41
2.2.6. Objetivos de un plan de gestión administrativa.....	41
2.2.7. Etapas de la gestión administrativa.....	41
2.2.8. Elementos del plan estratégicos.....	43
2.2.8.1. Objetivos estratégicos.....	44
2.2.8.2. Procedimientos del plan.....	45
2.2.8.3. Reglas.....	46
2.2.8.4. Calidad del servicio.....	46
2.2.9. Modelo de gestión administrativo.....	46
2.2.9.1. Concepto de la JASS.....	46
2.2.9.2. Inscripción de la JASS.....	47
2.2.9.3. Importancia de las JASS.....	47
2.2.9.4. Como se organizan.....	48
2.2.9.4.1. Asamblea general.....	48
2.2.9.4.2. Consejo directivo.....	48
2.2.9.4.3. Funciones de consejo directivo.....	49
2.2.9.4.4. Supervisión de las obras y mejoramiento del servicio.....	51
2.2.9.4.5. Supervisión de conexiones domiciliarias de agua.....	51
2.2.9.4.6. Coordinación con diversas instituciones.....	51
2.2.9.4.7. Constitución de la JASS.....	52
2.2.10. Satisfacción del cliente.....	53
2.2.10.1. Definición de satisfacción del cliente.....	53
2.2.10.2. Origen y Evolución.....	54
2.2.10.3. Modelos teóricos de satisfacción.....	55
2.2.10.4. El vínculo económico entre la satisfacción del cliente y los beneficios.....	57

2.3. Definiciones de términos básicos.....	59
2.4. Planteamiento de hipótesis.....	61
2.5. Operacionalización de las variables.....	62
Capítulo III: Material y métodos.....	65
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	66
3.2. Población, muestra de estudio muestro.....	66
3.2.1. Población.....	66
3.2.2. Muestra.....	66
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	67
3.3.1. Validación y confiabilidad del instrumento.....	69
Capítulo IV. Resultados.....	70
Capítulo V. Discusión.....	93
Capítulo VI: Propuesta plan de gestión administrativa para la satisfacción del usuario en el caserío de Cuchupampa distrito Huarmaca departamento Piura.....	94
6.1. Antecedentes.....	94
6.2. Justificación.....	95
6.3. Misión.....	96
6.4. Visión.....	96
6.5. Objetivos.....	96
6.6. Objetivos estratégicos.....	97
6.7. Valores.....	97
6.8. FODA.....	100
6.9. Organigrama.....	101
6.10. Fundamentación.....	113
6.11. Análisis de la propuesta.....	126
Capítulo VII: Conclusiones.....	127
Capítulo VIII: Recomendaciones.....	128
IX. Bibliografía.....	129
X. ANEXOS.....	136

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Sabes cuál es la misión y visión del JASS.....	69
Tabla N° 02. El JASS ha realizado un análisis FODA.....	70
Tabla N° 03. Cree Usted que la JASS debe establecer un plan administrativo para mejorar el servicio de agua potable.....	71
Tabla N° 04. La empresa cuenta con personal bien organizado o estructurado.....	72
Tabla N° 05. El comité JASS cuenta con sus reglamentos organizativos.....	73
Tabla N° 06. Cree que la administración le proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural.....	74
Tabla N° 07. Su área de trabajo es adecuado para realizar sus actividades.....	75
Tabla N° 08. El comité JASS tiene presupuestos para mejorar el servicio de agua potable.....	76
Tabla N° 09. Considera que el comité JASS está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua.....	77
Tabla N° 10. El presidente del comité contribuye con el logro de los objetivos.....	78
Tabla N° 11. Sabes que es el JASS.....	79
Tabla N° 12. Conoces cuáles son las funciones del JASS.....	80
Tabla N° 13. Durante el año convoca el JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio.....	81
Tabla N° 14. El comité realiza actividades para generar ingresos.....	82
Tabla N° 15. Si la administración de la JASS adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?.....	83
Tabla N° 16.Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda.....	84
Tabla N° 17. El JASS tiene los equipos necesarios para el mantenimiento.....	85
Tabla N° 18. El comité JASS responde sus preguntas e inquietudes.....	86
Tabla N° 19. La JASS le brinda un trato cortés y profesional.....	87
Tabla N° 20. Su preocupación es permanente sobre la calidad del agua y los servicios	88



## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Sabes cuál es la misión y visión del JASS.....	69
Figura N° 02. El JASS ha realizado un análisis FODA.....	70
Figura N° 03. Cree Usted que la JASS debe establecer un plan administrativo para mejorar el servicio de agua potable.....	71
Figura N° 04. La empresa cuenta con personal bien organizado o estructurado.....	72
Figura N° 05. El comité JASS cuenta con sus reglamentos organizativos.....	73
Figura N° 06. Cree que la administración le proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural.....	74
Figura N° 07. Su área de trabajo es adecuado para realizar sus actividades.....	75
Figura N° 08. El comité JASS tiene presupuestos para mejorar el servicio de agua potable.....	76
Figura N° 09. Considera que el comité JASS está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua.....	77
Figura N° 10. El presidente del comité contribuye con el logro de los objetivos de la JASS.....	78
Figura N° 11. Sabes que es el JASS.....	79
Figura N° 12. Conoces cuáles son las funciones del JASS.....	80
Figura N° 13. Durante el año convoca el JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio.....	81
Figura N° 14. El comité realiza actividades para generar ingresos.....	82
Figura N° 15. Si la administración de la JASS adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?.....	83
Figura N° 16.Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda.....	84
Figura N° 17. El JASS tiene los equipos necesarios para el mantenimiento .....	85
Figura N° 18. El comité JASS responde sus preguntas e inquietudes.....	86
Figura N° 19. La JASS le brinda un trato cortes y profesional.....	87
Figura N° 20. Su preocupación es permanente sobre la calidad del agua y los servicios.....	88

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es proponer un Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora en el Servicio de Agua Potable (JASS) para la satisfacción del usuario del caserío de Cuchupampa Distrito de Huarmaca – Provincia de Huancabamba – Departamento Piura, en el cual se evidencio el impacto que este tiene en la Junta Administradora.

La metodología empleada fue la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. La población de estudio estuvo constituida por 200 usuarios, considerando una muestra de 51 usuarios, y 10 del comité los mismos que fueron considerados como muestra a tratar; de los cuales nuestra muestra fueron 51 usuarios y 10 del consejo directivo de la Junta Administradora. Mediante la utilización de métodos estadísticos se constató los porcentajes de la importancia de proponer un plan de gestión administrativa.

La investigación concluye que proponer un Plan de Gestión Administrativa para la satisfacción del usuario es positivo, teniendo en cuenta que el 80% de los encuestados manifiestan la necesidad de establecer dicho plan para la mejora del servicio de agua potable además, el 47% se sienten insatisfechos por la calidad del servicio de agua por lo tanto el 72.5% considera muy bueno el mejoramiento de agua potable si bien es cierto la Junta Administradora JASS se preocupa por los usuarios permitiendo así el logro de sus objetivos mutuos.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, satisfacción, servicio, usuario y Junta Administradora.

## **ABSTRACT**

The objective of this investigation was to propose an Administrative Management Plan of the Administrative Board in the Drinking Water Service (JASS) for the satisfaction of the user of the Cuchupampa farmhouse District of Huarmaca - Province of Huancabamba - Piura Department, in which the impact that this has on the Administrative Board.

The methodology used was the survey as a technique and the questionnaire as an instrument. The study population consisted of 200 users, considering a sample of 51 users and 10 of the committee, which were considered as a sample to be treated; of which our sample was 51 users and 10 of the committee of the Administrative Board.

Through the use of statistical methods, the percentages of the importance of proposing an administrative management plan were verified.

The research concludes that proposing an Administrative Management plan for user satisfaction is positive, taking into account that 80% of the respondents state the need to establish such a plan for the improvement of the drinking water service, and 47% feel dissatisfied with the quality of the water service, since 72.5% consider the improvement of drinking water very good, although it is true that the Administrative Board JASS cares about the users, thus allowing them to achieve their mutual objectives.

**Keywords:** Administrative management, satisfaction, service, user

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación ha sido elaborado con el objetivo de realizar una investigación sobre la satisfacción del usuario del caserío de Cuchupampa en el distrito de Huarmaca, provincia de Huancabamba, Piura; ya que es importante en la toma de decisiones en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) son organizaciones comunales elegidas voluntariamente por la comunidad y se constituyen con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento de uno o más centros poblados. Por lo tanto en el primer capítulo la situación problemática por lo cual nos lleva descubrir los principales factores perjudiciales para así tener claros los objetivos a realizar y resolverlos, el marco teórico se desarrolla en el Capítulo II, allí se analiza la definición de la variable independiente y dependiente, el modelo de gestión en las JASS.

El marco metodológico de la investigación se presenta en el Capítulo III, los métodos y técnicas para explicar su relación con los objetivos del estudio, sirven de sustento para el análisis y ordenamiento de los resultados. Durante el desarrollo de la investigación se han analizado un cuestionario de 20 preguntas, el primer desafío ha sido ordenar la información y comprender cuál es la insatisfacción de los usuarios como del comité, los resultados de la investigación se presenta en el Capítulo IV, con los cuales se construyen los indicadores de percepción y expectativas de los usuarios, en el siguiente Capítulo V se presenta la propuesta para la JASS y por ultimo las conclusiones y recomendaciones de la investigación

Mediante el presente informe de investigación verificamos la importancia de medir el grado de satisfacción de los usuarios para tener en cuenta el mejor el servicio que se brinda.

## **CAPITULO I: Planteamiento del problema**

### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

La satisfacción del cliente se ha considerado como uno de los asuntos más importantes en el mundo de los negocios en la actualidad; el objetivo principal es cumplir los requerimientos del cliente y cerciorarse de que todos los procesos de la organización contribuyan a satisfacer sus necesidades. Si los clientes están satisfechos con el producto y los estándares del servicio obtenidos.

Según Kotler (2006, p.61), afirma que “un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplir sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho o encantado”. Un servicio que apunte a la satisfacción del cliente debe apoyarse en un sistema de gestión de la calidad debido que a través de esto se pueden garantizar de forma sistemática y articulada el desarrollo de una serie de procesos que al final van a contribuir con el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Lo que a su vez debe de ir acompañado de una estrategia flexible y cambiante acorde con las necesidades del entorno.

Según Tello (2005, p.145), los esfuerzos a nivel mundial se centran en cómo garantizar el acceso al agua (infraestructura Servicios hidráulicos), con qué recursos (públicos y/o privados) y de qué forma lograrlo manteniendo un equilibrio entre eficiencia y equidad. La población mundial asciende a 6,000 millones de personas, de las cuales 1,100 millones aproximadamente no beben agua potable y 2,600 millones no tienen acceso a servicios de saneamiento. Es por ello que aumenta los índices de muchas enfermedades provocando que la población no este satisfecha con las infraestructura de empresas con servicio hidráulicos.

Arnez (2013, p. 93), afirma que en Bolivia, al igual que en casi todos los países existe una elevada crisis en el manejo de las instituciones públicas, siempre cuestionadas por su ineficiencia e ineficacia en proyectos de agua y servicios de saneamiento, en la gestión y logro de sus objetivos, al extremo de que la ciudadanía asocia que la administración pública como sinónimo de mala gestión. Ocasionando grandes índices de insatisfacción con la población en todo el país. Debido a que los Estados no evalúan desde un punto de vista estructural, económico que nos muestre, en el caso de los gastos, la parte corriente, y de gastos de capital. Sobre la ejecución financiera del gasto público en particular, y el impacto de esta gestión pública sobre el desarrollo local que no se han efectuado en el país.

Según Sedapal (2013, p. 52) la situación del sector saneamiento en el Perú es aún deficiente desde el punto de vista institucional, de gestión y financiero. Por todo ello, se requiere resolver las causas que vienen ocasionando los problemas antes mencionados, principalmente la interferencia política en la toma de decisiones de gestión y la asistencia del Gobierno Nacional a través de subsidios, entre otros. Ante esta situación, se puede mencionar los siguientes aspectos que incidirán en la gestión del recurso hídrico del Perú en los próximos años, Se requiere avanzar en el Perú en el diseño de una Estrategia Nacional de Recursos Hídricos. Se requiere tomar conciencia de cuánto sabemos acerca del agua y de la necesidad informativa sobre este recurso erradicando que la población consume agua insegura, generando alta morbilidad causadas por enfermedades como el: dengue, malaria, gastrointestinales, dermatológicas, cancerígenas, etc.

Salud (2004, p. 85), afirma que la población de los caseríos de Huarmaca consume diariamente agua contaminada sin ningún tipo de tratamiento, proveniente de pozas superficiales y canales. Esto ha llevado a que cada año se incremente el número de casos de enfermedades diarreicas, enfermedades de la piel, entre otras afecciones relacionadas con el consumo de agua de mala calidad.

Además, en la localidad presta servicio de agua la junta administradora de Servicios de Saneamiento JASS una organización encargada de la gestión de los servicios de agua y saneamiento rural lo cual no tiene un plan de gestión administrativa con un estudio de investigación sobre el abastecimiento y servicio de calidad de agua potable, es por ello que en este caserío se ve afectado con muchos problemas de salud debido a un mal uso de los presupuestos financieros desarrollando proyectos de mala infraestructura.

En el proceso de investigación se encontró que en el estado o empresas públicas; muchos de los proyectos cuentan con una gestión administrativa no adecuada para la (JASS); permitiendo que dichas empresas generen obras o proyectos de mala calidad ocasionando insatisfacción en los usuarios de la población, que muchas de las veces se ven directamente afectados con problemas sanitarios y sociales a causa de un proyecto mal implementado o terminado; permitiendo graves problemas de salud que afecta a un ser humano mutuo; sino que en su mayoría afecta a las poblaciones más vulnerables como son los niños y personas de tercera edad, etc.

La propuesta del proyecto de investigación es proponer un plan de gestión administrativa de la (JASS) del sistema de agua potable para la mejora de la satisfacción del poblador del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huancabamba – departamento Piura. Que permita mejorar la inversión pública en la municipalidad así mismo se desarrollen proyectos de buena calidad con la finalidad de mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influirá un Plan de Gestión Administrativa para la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento en la mejora de satisfacción del poblador del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huancabamba – departamento Piura?

### 1.3 JUSTIFICACIÓN

En general, la gestión administrativa en las organizaciones es bastante deficiente, la falta de administración; se pone en manifiesto en el proyecto de investigación, sobretodo en la insatisfacción de los principales usuarios. Ya que hoy en día muchas de las organizaciones públicas o privadas desarrollan proyectos de mala infraestructura dado a que no cuentan con un plan de gestión administrativa bien establecido.

Esta problemática se corrobora en que puede verse como debilidades lo siguiente:

Falta de experiencia empresarial y administrativa del personal.

Falta de programas de capacitación en términos de gestión administrativa y empresarial.

Falta de información sistematizada y oportuna para una adecuada toma de decisiones.

Falta de planes de capacitación y entrenamiento para el personal administrativo.

Vista esta problemática, se ha considerado necesario mejorar la calidad de la gestión administrativa para la satisfacción de los usuarios a través de la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Mejora Continua.

El plan de gestión administrativa es una herramienta que ayudará a establecer un planeamiento estratégico de una organización, facilitando a sus directivos el enfoque en lo realmente importante, evitando la dificultad para acceder a la información esencial para una junta administradora de servicios de saneamiento (JASS).

El plan de gestión administrativa beneficiará a la junta directiva de esta localidad de Huarmaca a brindar un buen servicio en todo lo concerniente a las actividades que esta misma realiza; por tal motivo se pretende determinar un plan de gestión administrativa para establecer medidas que mejoraran la calidad del servicio del agua. Desde el punto de vista académico el plan de gestión administrativa será un instrumento importante que



beneficiará a futuros profesionales en el área empresarial; como referencia para nuevos proyectos que tengan como finalidad determinar un plan de gestión empresarial en cualquiera de los rubros de servicios de saneamiento el presente trabajo se hizo como requisito indispensable previo a la obtención del título de ingeniería comercial.

Finalmente, se espera que esta herramienta administrativa sea de mucha utilidad tanto al personal directivo y operativo de las juntas administradoras de agua potable, permitiendo mejorar sus niveles de efectividad, desarrollando un proyecto en el que el usuario se sienta satisfecho y al mismo tiempo motivado.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Proponer un Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora en el Servicio de Agua potable (JASS) para la satisfacción del usuario del caserío de “Cuchupampa” distrito de Huarmaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Analizar la situación actual, evaluar resultados y estudiar los principales factores perjudiciales que influyen en el servicio de agua para la satisfacción.
2. Investigar y precisar los modelos de gestión administrativa aplicables para las empresas de servicios de agua.
3. Elaborar y proponer un plan de gestión administrativa en el sistema de agua potable para la mejora de la satisfacción del usuario de la Junta Administradora.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes del problema

En este capítulo se realiza la importancia que tiene la administración y la satisfacción del cliente, para empresas que brindan diferentes tipos de servicios. Se mencionan algunas tesis o proyectos de investigación tanto internacional, sudamericana, nacional y regional.

Pineros (2009), realizó la investigación: Medición de la satisfacción del cliente, en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá - 2009, la investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: (p. 61)

Se demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para la organización en todo aspecto. No solo se dará a conocer, o podrá adquirir el liderazgo en relación con la competencia, sino que las partes que la componen y sus stakeholders se verán directamente afectados también. Para el caso del Museo Taurino, se deseaba aumentar no solo el número de clientes, sino sus finanzas y así proyectar una mejor imagen. Una investigación ardua del servicio prestado, basada en herramientas de investigación, que observaron todos los posibles detalles que conlleva este servicio, demostró cuales fueron las debilidades y fortalezas del recinto, siendo su mayor fortaleza la confianza que genera el servicio en el cliente así como la rapidez del mismo, y a su vez su mayor debilidad fue el aspecto de los tangibles. De esta manera y en base a los resultados obtenidos en las encuestas, se crearon estrategias de servicio para mejorar en la mayor parte posible todas las falencias de servicio que el restaurante presento, así se le brindaría al cliente un valor más allá de lo esperado, obteniendo así el objetivo final de esta tesis la creación de valor, y consiguiendo los objetivos del restaurante como lo eran aumentar el número de clientes y su parte financiera.

El autor en su investigación que para poder dar un servicio de calidad al cliente es de suma importancia hacer encuestas del servicio que estamos brindando. De esta manera las encuestas cumplen un rol fundamental. Sabiendo la importancia de esta herramienta debe ser utilizada en todo tipo de proyecto, ya que nos ayudaran a mejorar el proyecto de investigación.

Bozo (2009), Realizó la investigación: Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz, en la Universidad Academia de Humanismo Cristiano de Chile – 2009, la investigación llego a las siguientes principales conclusiones: (p.143)

Que la satisfacción de los usuarios internos y externos, tiene que ver con el cambio radical en el perfil epidemiológico ocurrido en nuestro país durante los últimos 30 o 40 años. La dinámica poblacional, entendida como el conjunto de variaciones en la composición y estructura de la población, es el proceso que explica mejor la transformación de las necesidades y el cambio en la demanda de salud expresada por una población a través del tiempo. Así, durante la segunda mitad del siglo XX, la mortalidad infantil, representó un problema de salud pública activamente abordado por el Estado, básicamente a través de la profesionalización de la atención del parto y una ampliación considerable de la cobertura de la atención obstétrica y pediátrica, junto al desarrollo de campañas educativas en la comunidad. Hoy nos encontramos con un escenario distinto, donde los índices de salud han mejorado ostensiblemente a consecuencia del aumento en el nivel de vida y la adquisición de nuevas tecnologías aplicadas a la salud.

Ya que es uno de los resultados más importantes de todo este proceso es el aumento de la expectativa de vida de la población. Chile, en consecuencia, se encuentra inmerso en un proceso de transición demográfica en que el progresivo e irreversible envejecimiento de la población es un elemento central, aumentando la proporción de adultos en relación con la de infantes y jóvenes. Se generó así un cambio en el predominio de las

enfermedades, desde las patologías infecciosas agudas, con gran carga de mortalidad en los años '60, hacia las enfermedades crónicas de curso solapado, como la hipertensión arterial, diabetes mellitus, cardiopatía coronaria, etc., que configuran una gran carga de enfermedad representando, además, un alto costo tanto para los pacientes y sus familias como para los servicios de salud en la actualidad. Esta es la realidad también en el nivel local, destacando que el alto costo mencionado no es sólo económico sino que también representa una sobrecarga de trabajo para el personal de salud, con el consiguiente desgaste para las personas y el servicio por encontrarnos frente a un nuevo tipo de usuario externo cuyas patologías, además de ser complejas, determinan un comportamiento o actitud extremadamente demandante.

El autor en su investigación da entender la problemática en cuanto a la mala atención al cliente que tuvo como resultado problemas de salud; sirviendo esto a nuestro proyecto como referente al momento de medir los niveles de satisfacción del cliente brindando un buen servicio.

Cajamarca y Cumbre (2010), realizaron la investigación: Propuesta de un plan de gestión administrativa para el sistema de agua potable de la comunidad de Chiquintad, en la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Ecuador – 2010, la investigación llegó a las siguientes principales conclusiones: (p.118)

Se sabe que la falta de conocimiento de quienes integran este proyecto dio inicio a una organización que fue creada en función a criterios personales de quienes esta comunidad delegó como representantes, permitiendo causar por un lado inestabilidad en la organización porque las personas que administran dicho sistema no son las personas adecuadas para dichas funciones. Es por ello que existen conflictos internos en donde se crearon estatutos, reglamentos internos los mismos que no se cumplen, por la razón que la gente que es el usuario de este sistema no se interesa por lo que sucede internamente.

Dado a que el crecimiento poblacional trae consigo efectos como el incremento de usuarios tema que no tomaron en cuenta al inicio de esta organización, dando como resultado la necesidad de implementar nuevos procesos que les permita un mejor manejo hacia los usuarios.

Es por ello que el manejo de los fondos recaudados por concepto de pago del servicio de agua potable es ineficiente ya que no existe el uso de la contabilidad, ni otro sistema que aclare el ingreso y egreso de los fondos, justificaciones e historiales que puedan servir para informes de investigación o informes de resultados obtenidos de años anteriores por lo que esta organización tiene su existencia desde hace aproximadamente 30 años y solo se cuenta con datos cercanos a la realidad desde hace 3 años.

La toma de decisiones que realizan para el mejoramiento de los usuarios no es planificada, por ejemplo adquieren medidores de control de consumo de agua potable pero no existe el control de lectura a pesar de llegar a acuerdos de consumo con la propia comunidad, en donde existe un límite de consumo para cierto pago y en caso de exceder también excede el pago pero no se aplica, y todo esto es porque la inversión lo ven como un gasto es decir necesitan una persona que se encargue en la lectura de medidores pero no lo hacen porque supuestamente esto genera un gasto. Una Gestión administrativa bien dirigida se hace necesario aplicar en esta organización por lo que se ha propuesto un organigrama funcional de la organización que tiene una estructura que ayudara a una mejor forma de administrar tanto a los usuarios como también el manejo correcto de fondos emitidos por los mismos.

El autor en su investigación da a entender que no podemos brindar un buen servicio si no estamos rodeados de las personas indicadas y lo suficientemente preparadas para tomar las decisiones adecuadas. En todo proyecto tienen que estar en cada campo y lugar la persona indicado y preparado, esto ayudara a que el proyecto avance y así en un futuro tener los usuarios contentos con lo realizado.

Álvarez (2012), realizó la investigación: satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, de Caracas – 2012, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (p.73)

En este estudio se evaluó la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, PDVAL, la cual dispone actualmente de 142 establecimientos para la distribución directa, de los cuales 10 se encuentran en el Distrito Capital. En red posee un promedio anual de 1. 817.154 clientes / usuarios siendo la utilizada 839 clientes de los usuarios de los establecimientos tipo II y III del Distrito Capital, representando un 22,23% de los beneficios que acuden diariamente en esta región geográfica.

El instrumento aplicado a los clientes se denomina CALSUPER adaptación de SERQUAL el cual posee cuatro dimensiones para medir dieciocho atributos utilizando una escala de ponderación del 1 al 5, donde 1 era la menor puntuación posible y 5 la mayor.

En base a elementos se obtuvieron los resultados estadísticos, en primer lugar se determinó el índice de la calidad del servicio el cual presentó un valor global de 1, 27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25, 4% por lo que existen oportunidades de mejoras para lograr una satisfacción total.

Se sabe que, el cliente considera que el servicio en PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión “Evidencias Físicas”, debido a que la apariencia de las instalaciones físicas, la facilidad y conveniencia del desplazamiento, incluyendo la distribución de las secciones y colocación de los productos en las estanterías. Asimismo, el cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión “fiabilidad”, ya que la visualización de los precios de los productos es clara y atractiva, informando puntualmente las promociones u ofertas existentes.

El autor afirma que el modelo SERVQUAL tiene como objetivo principal mejorar la calidad de servicio ofrecida en la empresa PDVAL lo cual es una productora en tanto que productos y precios son atractivos en el mercado para sus clientes y generar rentabilidad.

Vargas (2009), en su investigación: propuesta del plan de gestión de proyecto para la implementación del portal web institucional en la empresa de servicios públicos de Heredia (ESPH S.A), en la Universidad para la Cooperación Internacional, de Costa Rica – 2009, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (p. 71)

Según el plan de gestión del tiempo se determinó que la duración del proyecto es de 552 días (aproximadamente dos años y cuatro meses) aplicando el método PERT aunado a la experiencia de los miembros del equipo de trabajo en proyectos similares, lo cual implica que se requiere una inversión importante en recurso humano de la empresa y por ende que se coordine minuciosamente con cada una de las áreas involucradas el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos, máxime que no se realizará ninguna contratación externa.

El proyecto está compuesto por 201 tareas de las cuales un número considerable son complejas y de vasta duración. Un 50% corresponden a tareas de ruta crítica. Por el desconocimiento de plataforma tecnológica que se implementará en el proyecto, su larga duración, y poca disponibilidad de recursos se calculó un amortiguador de mes y medio considerando el criterio del equipo del proyecto y cerca de un 95% de probabilidades de que se cumplan el objetivo planteado en términos de tiempo.

El procedimiento de trabajo en equipo planteado para la determinación del alcance y la estimación de la duración de las actividades provocó una fuerte cohesión en el equipo de trabajo.

De acuerdo a la estimación de la duración del proyecto y al impacto que este tiene en la organización es considerado dentro de la ESPH S.A como crítico, lo cual indica que debe tener un control y seguimiento estrecho por parte del director del proyecto y de la unidad de planificación.

Entonces el plan de gestión del alcance como el plan de gestión del tiempo permite tener un mejor control del trabajo que se debe llevar a cabo y el marco de tiempo en el cual el proyecto debe ser ubicado, facilitando así la coordinación de los recursos a nivel interno de la empresa y en este caso en particular también permiten dimensionar el crecimiento en la infraestructura tecnológica requerida para asegurar el futuro soporte del producto y se respectiva continuidad de servicio.

Ya que es importante tener en cuenta que el recurso humano del proyecto no tendrá dedicación exclusiva en el mismo, sino que será compartido con otras actividades como la operación diaria de las áreas y otros proyectos que se encuentran en ejecución actualmente en la ESPH S.A.

El autor en su investigación dice que en cuanto al plan de gestión se debe realizar en base a la realidad en la que se encuentra, teniendo en cuenta la tecnología, el recurso humano adecuado para poder ejecutar de manera factible en el tiempo estipulado, cumpliéndose así con los objetivos planteados que mejoran la satisfacción de los clientes.

Montenegro (2013), en su investigación: Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi, en la Universidad politécnica estatal del CARCHI, de Ecuador \_ 2013, la investigación llego a las siguientes conclusiones: (p. 72)



Se sabe que hoy en día es urgente proponer un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del Plan Operativo Anual de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, donde permitirá al empleado desempeñar un trabajo efectivo. Que las capacitaciones sean transmitidas mediante cursos o talleres, las cuales son prácticas y fáciles de entender por los empleados de la empresa. Que los cursos o talleres sean dictados por lo menos cada 6 meses en las diferentes áreas de la empresa. Es imprescindible mantener al personal de la empresa motivado, para que con ello realicen un trabajo eficiente y mantener un clima laboral pertinente. Es necesario implementar una cultura motivacional para los mejores empleados de la institución, ya sean estos económicos o reconocimientos sociales, los cuales motivarán al resto del personal. Dentro de la empresa es necesario mantener una buena relación laboral entre jefe – empleado, el cual permite brindar confianza al colaborador evitando así que existan las barreras de comunicación. Los directivos de la empresa deben buscar mecanismos para mejorar la comunicación dentro de la entidad, para que sea más efectiva, confiable y ágil.

Es por ello que el personal existente en la empresa es suficiente para atender los requerimientos y emergencias que se presentaren en la ciudad de Tulcán. La empresa cuenta con valores corporativos, los cuáles son fundamentales dentro de una organización.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán a pesar de reciente creación cuenta con equipos y herramientas necesarias para atender al usuario, brindándole un servicio eficaz. La empresa cuenta con tecnología adecuada, permitiendo de ésta manera realizar las labores diarias y atendiendo al usuario en lo que sea pertinente. El servicio que brinda la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán a los usuarios de Tulcán, cuenta con ciertas falencias que deben ser corregidas inmediatamente, ya que la imagen de la empresa depende de los mismos.

Dentro de la empresa y en base a las encuestas se pudo evidenciar que el empleado es quien tiene contacto directo con los usuarios, por lo que él es quien conoce y sabe de las opiniones que emitan acerca de la institución. La empresa no cuenta con un cronograma de evaluaciones del desempeño laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán, a pesar de disponer de un Reglamento. La implementación de un plan de empowerment en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán permitirá al talento humano empoderarse de su trabajo y mantenerlo motivado para que desempeñe sus labores cotidianas satisfactoriamente con eficiencia y eficacia.

El autor afirma que el buen servicio no solo implica el abastecimiento del servicio de agua sino también el buen trato a los usuarios, el personal que es quien tiene contacto directo debe estar capacitado para atender y poder cumplir con las expectativas de los clientes; en el proyecto se pretenderá desarrollar un servicio eficaz para un mayor desarrollo institucional en el servicio brindado.

Chong (2011), realizo la investigación: diseño de un modelo de gestión para el desarrollo sostenible y competitivo de las pequeñas agrícolas rurales del Perú: una experiencia aplicada en el valle de Virú, en la Universidad Mayor de San Marcos, facultad de Ingeniería Industrial, Perú \_ 2011. la investigación llego a las siguientes principales conclusiones: (p. 64)

Según Chong la metodología de estudio, los instrumentos, el estudio de los antecedentes y los talleres de asociatividad permitieron comprobar la hipótesis general: la integración, la competitividad y el desarrollo sostenible son los factores determinantes en un modelo de gestión empresarial que permitirá el desarrollo productivo de las pequeñas unidades agrícolas en el valle Virù.

Gracias a este estudio en el valle Virù permitió comprobar la primera hipótesis específica: la integración de las pequeñas unidades agrícolas se favorecerá con el desarrollo de la vocación agropecuaria, el desarrollo del recurso hídrico, el desarrollo del parque tecnológico y el desarrollo de la gestión pública.

Además permitió comprobar la segunda hipótesis específica: la competitividad de las pequeñas unidades agrícolas del valle de Virù dependerá del desarrollo de la vocación agropecuaria, desarrollo del recurso hídrico y el desarrollo de las actividades económicas no tradicionales. El estudio en el valle de Virù permitió comprobar la tercera hipótesis específica: el desarrollo sostenible de las pequeñas unidades agrícolas del valle de Virù se establecerá con la integración y equilibrio de las políticas de los sectores público, privado y académico. Permitted validar el modelo de gestión empresarial para impulsar el desarrollo productivo en el valle: el desarrollo sostenible de las pequeñas unidades agrícolas se sostiene en cinco columnas, componentes de la integración y competitividad: desarrollo de la vocación agropecuaria, desarrollo del recurso hídrico, desarrollo del parque tecnológico, desarrollo de actividades no tradicionales y el desarrollo de la gestión pública; apoyadas el desarrollo sostenible con el equilibrio entre el sector público, privado y académico.

Los talleres coincidieron en el aprovechamiento de los recursos de los valles, tradicionales y no tradicionales en forma asociativa, impulsara el proceso de desarrollo integral de la población en forma equitativa y sostenible.

La teoría de los bienes comunes sustenta el manejo equitativo, racional y eficiente de los recursos hídricos para el desarrollo de la agricultura, la acuicultura y el consumo humano.

El parque tecnológico es una propuesta de integración de tres sectores (público, privado y académico), tomada en consenso entre los opinantes expertos. Los ejes de desarrollo

propuestos son: educación y capacitación, investigación y desarrollo, asociatividad, integración y competitividad, innovación y emprendimiento, medio ambiente e infraestructura. El programa de desarrollo se sustenta en los proyectos individuales componentes de las variables de integración, competitividad y desarrollo sostenible.

La investigación determinó que el uso adecuado de los instrumentos de investigación permitirá cumplir con todas las expectativas del plan de gestión a desarrollarse dentro de lo planteado en el proyecto, dándole así mayor credibilidad y factibilidad al mismo.

Pastor (2014), realizó la investigación: evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú, en la Universidad Católica del Perú, de Perú – 2014, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: (p. 112)

El estado peruano es soberano en el aprovechamiento del recurso natural agua, todos los niveles de gobierno legislan e intervienen en la gestión del recurso agua, del agua potable como producto y del agua como servicio, no necesariamente de manera coordinada. Diversos instrumentos nacionales e internacionales, enfatizan la importancia del acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, su propósito es incidir en la disminución de la brecha de cobertura de agua potable, alcantarillado, y tratamiento de aguas residuales, en ese orden, y se constituyen en una justificación de políticas que priorizan las inversiones públicas.

La provisión de los servicios urbanos es responsabilidad de todos los niveles de gobierno, la provisión de las EPS, parte integrante del Sistema Nacional de Inversión Pública. En los últimos 5 años el gobierno central ha programado inversiones para el sector saneamiento superiores a los 15 mil millones de soles y entre julio del 2011 al 2012 la cifra es superior a los mil millones. Históricamente el estado se ha preocupado preferentemente por dar agua y saneamiento a los que no tienen, orienta mínimas inversiones para mejorar la calidad de los servicios a los que ya lo tienen, sus acciones para fortalecer la capacidad de gestión a las EPS es mínima.

La opinión que tienen los clientes de las EPS, es producto de la satisfacción por el producto agua potable, los servicios y el precio, la estructura organizacional, documentos de gestión, procesos operativos e indicadores de gestión de las EPS, no incluye actividades presupuestadas para incrementar la satisfacción de los clientes.

Para la población en general el agua potable es el servicio público de mayor importancia, les permite satisfacer necesidades de alimentación e higiene y salud (producto), realizar las labores en la casa con comodidad, ahorro de tiempo y economía (servicio).

El proyecto contribuirá al desarrollo del distrito de Huarmaca, ya que brindara un servicio de calidad en uno de sus caseríos como es Cuchupampa satisfaciendo así las necesidades de alimentación, salud, higiene, etc.

La investigación determinó que el uso adecuado de los instrumentos de investigación permitirá cumplir con todas las expectativas del plan de gestión a desarrollarse dentro de lo planteado en el proyecto, dándole así mayor credibilidad y factibilidad al mismo.

## **2.2. BASES TEORICAS**

Las investigaciones son de vital importancia para el proyecto de investigación ya que se busca opciones que permitan brindar soluciones eficaces y eficientes al estudio y análisis del proyecto. Estas teorías deben ayudar a cumplir los objetivos que fueron establecidos en el capítulo anterior.

### **2.2.1 Gestión administrativa**

Munch (2010), afirma que es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso

administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La gestión administrativa es uno de los factores más importantes ya que de esta dependerá el éxito que tenga la empresa. (p. 137)

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

Planeación

Organización

Recursos Humanos

Dirección y control

### **2.2.1.1 Origen y Evolución de la Gestión Administrativa**

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos

políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

### **2.2.1.2 Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto**

Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea ha heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto 16 jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

### **2.2.1.3 Administración en la Edad Antigua**

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades. Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo. En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

#### **2.2.1.4 Administración en la Edad Media**

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas. Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente. Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

#### **2.2.1.5 Funciones de los gerentes**

Koontz, Weihrich y Mark (2012), afirman que las funciones gerenciales proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. Todas las nuevas ideas, los nuevos descubrimientos de investigación o técnicas puedan colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir o controlar. (p. 30)

#### **2.2.2 La Administración como Proceso:**

Robbins, S. y Coulter, M. (2000), consideran que “La Administración es un proceso”. (Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas). Esto implica que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con propósito de alcanzar las metas que desean. (p. 6) Este proceso tiene cuatro actividades básicas:



### **2.2.2.1 Planificación**

Planeación Selección de misiones y objetivos, así como de las acciones para lograrlos; lo anterior requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas. “la planeación implica una visión del futuro, ya que de una situación actual se espera llegar a un resultado final, para lo cual se requiere del transcurso del tiempo; para llegar al resultado final, existen varios caminos por lo tanto, hay que elegir las opciones y los medios idóneos que permitan alcanzar el objetivo esperado.

Begoña G. y Massa I. (2010), definen que un plan es habitualmente un documento que define objetivos, alcanzables a medio largo plazo, y líneas de actuación para una organización, territorio, sector de población. Los planes establecen principios y criterios, determinan prioridades y objetivos, definen estrategias y acciones les asignan recursos y plazos. Son siempre plurianuales y de manera habitual, tienen un desarrollo prolongado en el tiempo un período entre asambleas una legislatura. (p.15)

### **2.2.2.2 Importancia de la planeación**

A través de la planeación se plantea el rumbo hacia donde se dirige la organización, por eso la planeación es el punto de partida del proceso administrativo. De esta forma, gran parte del éxito de cualquier empresa depende de la planeación.

Mediante la planeación se responde a las preguntas: ¿qué queremos?, ¿quiénes somos?, ¿hacia dónde nos dirigimos? De esta forma, con la planeación se promueve la eficiencia, se optimizan recursos se reducen costos y se incrementa la productividad al establecer claramente los resultados por alcanzar. Algunas de las ventajas de la planeación son:

Define el rumbo de la organización de tal forma que todos los esfuerzos y recursos se dirijan hacia su consecución.

Establece alternativas para hacer frente a las contingencias que se pueden presentar en el futuro. Reduce al mínimo las amenazas, se aprovechan las oportunidades del entorno y las debilidades se convierten en fortalezas.

### 2.2.2.3 Tipos de planeación

De acuerdo con el nivel jerárquico en el que se realice, con el ámbito de la organización que abarque y con el periodo que comprenda, la planeación puede ser:

- a) **Estratégica.** Se realiza en los altos niveles de la organización. Se refiere a la planeación general; generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de ésta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa.
- b) **Táctica o funcional.** Comprende los planes que se elaboran en cada una de las áreas de la empresa con la finalidad de lograr el plan estratégico.
- c) **Operativa.** Se diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realiza en los niveles operativos.

#### 1) **Planear:**

Incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas. Hay varios tipos de planes que van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas a seguir, como ordenar un tornillo especial de acero inoxidable para un instrumento, o contratar y capacitar trabajadores para una línea de ensamblaje. Un plan verdadero no existe hasta que se tome una decisión: se comprometen los recursos humanos o materiales; antes de tomar una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta: no hay un plan real.

## 2) Organizar

Las personas que trabajan juntas en grupos para alcanzar una meta deben tener funciones que desempeñar, tal como los papeles que los actores desempeñan en una obra, ya sea que ellos mismos las desarrollen, sean accidentales o fortuitas, o definidas y estructuradas por alguien que quiere asegurarse de que contribuyan de manera específica al esfuerzo del grupo. El concepto de función supone que lo que las personas hacen tiene un propósito u objetivo definido: saben de qué manera se ajusta su objetivo de trabajo al esfuerzo del grupo y tienen la autoridad, las herramientas y la información necesarias para realizar la tarea. Esto puede verse en algo tan simple como el esfuerzo de un grupo para instalar el campamento en una expedición de pesca; todos podrían hacer lo que quisieran, pero seguro que la actividad sería más efectiva y se harían todas las tareas si se asigna una o dos personas a reunir leña para la fogata, otras a conseguir agua, una más a encender el fuego, varias a cocinar, etcétera. **Organizar**, entonces, es esa parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas. El propósito de una estructura organizacional es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles.

Diseñar una estructura organizacional efectiva no es una tarea gerencial sencilla; para hacer que las estructuras se ajusten a las situaciones se enfrentan muchos problemas, incluidos el de definir los tipos de trabajos que deben realizarse y el de encontrar a las personas que los hagan.

Estos problemas y las teorías, los principios y las técnicas esenciales para gestionarlos son el tema de la tercera parte.

### **3) Integrar el personal**

Requiere cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional. Esto se logra al identificar los requisitos de fuerza de trabajo; inventariar a las personas disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras; compensar y capacitar o, de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad y eficiencia. RR.HH.

### **4) Dirigir**

Es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo, y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos.

Como el liderazgo supone seguidores y las personas tienden a seguir a los que ofrecen medios para satisfacer sus necesidades, anhelos y deseos, es comprensible que dirigir suponga motivar, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.

### **5) Controlar**

Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes. Incluye medir el desempeño respecto de las metas y los planes, mostrar dónde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregir las desviaciones. En suma, controlar facilita el cumplimiento de los planes. Aun cuando

planear debe preceder al control, los planes no se logran solos, sino que guían a los gerentes en el uso de recursos para alcanzar metas específicas; entonces las actividades son examinadas para determinar si se conforman a los planes. Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro. Algunos de los medios de control, como el presupuesto de gastos, los registros de inspección y el registro de horas de trabajo perdidas, son bastante conocidos; cada uno de estos índices muestra si los planes funcionan, y si las desviaciones persisten deben tomarse medidas correctivas, por supuesto que éstas deben llevarse a cabo por personas de la organización pero, ¿qué debe corregirse? Nada puede hacerse, por ejemplo, para reducir los sobrantes o comprar según las especificaciones, o gestionar las devoluciones de ventas, a menos que alguien sepa quién es el responsable de esas funciones.

### **2.2.3. Administración**

Chiavenato (2001), define la palabra *administración* proviene del latín (*ad*, dirección hacia, tendencia; *minister*, comparativo de inferioridad, y el sufijo *ter*, que indica subordinación u obediencia, es decir, quien cumple una función bajo el mando de otro, quien le presta un servicio a otro) y significa subordinación y servicio. En su origen, el término significaba función que se desempeña bajo el mando de otro, servicio que se presta a otro. La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Por tanto, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir de terminados objetivos con eficiencia y eficacia. (p.3)

koontz, Weihrich y Cannice (2012), definen que la administración es un conjunto de conocimientos pertenecientes al campo de las ciencias sociales que estudia la dirección y el funcionamiento de todo tipo de organizaciones: privadas, públicas y Organizaciones

No Gubernamentales (ONGs). También se ocupa de otros sistemas administrables, tales como proyectos u otros emprendimientos generados por individuos (Plan Estratégico Vitivinícola, Programa de Jefes y Jefas de Hogar, radicación de una planta industrial, etc.). (p. 105)

## **A. Nivel de Análisis de la Administración**

Comprende dos niveles de análisis:

1. **Análisis Teórico:** Nos permite a nivel científico explicar el comportamiento de las organizaciones en general.
2. **Tecnologías de conducción:** Estas tecnologías son aplicables para optimizar eficacia, eficiencia, productividad o resultados (económico, social o de otra naturaleza) en las diversas áreas de una organización.

**EFICACIA:** Es el cumplimiento de los objetivos.

**EFICIENCIA:** Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

**PRODUCTIVIDAD:** Es la relación producto-insumos en un período específico con la debida consideración de la calidad.

### **2.2.3.1 La administración como elemento esencial para cualquier organización**

Los gerentes son responsables de actuar de manera que permitan a los individuos contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, y a industrias de manufactura y de servicios. El término empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental, un hospital, una universidad o cualquier otro tipo de organización; así, todas las veces que ese término aparezca en el libro se referirá tanto a organizaciones lucrativas como a no lucrativas. La administración eficaz está a cargo del presidente de la corporación, el administrador del hospital, el supervisor de primera

línea del gobierno, el líder de los niños exploradores, el obispo de una iglesia, el director de un equipo de beisbol y el presidente de una universidad.

Según Frederick W. Taylor (1912), reconocido como el padre de la administración científica. “Su principal preocupación fue elevar la productividad mediante mayor eficiencia en la producción y mejor pago para los trabajadores al aplicar el método científico. Sus principios destacan la utilización de la ciencia, la creación de armonía y la cooperación de grupo, el logro de una producción óptima y el desarrollo de los trabajadores”. El autor menciona que la administración para las organizaciones lo más importante porque como base para poder lograr un objetivo o realizar un plan.

#### **2.2.4 Evaluación del desempeño**

La evaluación debe medir el desempeño mostrado para alcanzar metas y desarrollar planes, así como el desempeño en las funciones gerenciales. Para una función administrativa nadie quiere a una persona que parece hacerlo todo bien como gerente, pero que no puede presentar resultado en la obtención de utilidades, el marketing, la contraloría o cualquiera que sea su área de responsabilidad. Tampoco es suficiente contar con un ejecutante en un cargo administrativo que no puede operar con eficacia como gerente: algunos ejecutantes estrella pueden haber tenido un éxito azaroso y no como resultado de una administración eficaz.

##### **2.2.4.1 Desempeño para alcanzar metas**

Al evaluar el desempeño, los sistemas de evaluación que consideran objetivos cuantificables preestablecidos tienen un valor extraordinario. Dada una planeación consistente, integrada y comprendida diseñada para lograr objetivos cuantificados, quizá los mejores criterios de desempeño gerencial se relacionen con la capacidad de establecer metas de manera inteligente, planear los programas que ayuden a realizarlas

y tener éxito al alcanzarlas. Aquellos que han operado con alguna variante de este sistema a menudo sostienen que estos criterios son inadecuados y que no se excluyen elementos de azar u otros factores que el gerente no puede controlar en una evaluación de este tipo. En demasiados casos se promueve a quienes logran resultados por azar y se culpa de los fracasos a quienes no alcanzaron los resultados esperados debido a factores fuera de su control; por tanto, la evaluación frente a objetivos cuantificables es de suyo insuficiente.

#### **2.2.4.2 Desempeño como administradores**

El sistema para medir el desempeño con base en objetivos preestablecidos debe complementarse con una evaluación del gerente en sus funciones como tal. Los administradores de cualquier nivel también realizan tareas no gerenciales que no pueden ignorarse; sin embargo, el principal propósito por el que se los contrata, y frente al cual se les debe medir, es su desempeño como gerentes, es decir, se les debe evaluar sobre la base de qué tan bien comprenden y realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar. Los estándares a utilizar en este rubro son los fundamentos de la administración, pero primero debe examinarse la evaluación basada en los objetivos de desempeño.

*“La evaluación es esencial para una administración efectiva, debe medir el desempeño para alcanzar metas y planes, y como gerente. Un método efectivo es la evaluación frente a objetivos cuantificables, un enfoque operacional relacionado con la labor del gerente y relativamente objetivo, pues una persona puede tener un buen desempeño (o deficiente) debido a la suerte o a factores fuera de su control; por tanto, el enfoque de la APO debe complementarse con la evaluación de los gerentes respecto de sus funciones, que evalúa lo bien que se desempeñan en sus actividades gerenciales clave”.*



### **2.2.5 Importancia de la gestión administrativa**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

### **2.2.6 Objetivos de un plan de gestión administrativa**

La aplicación de un modelo de gestión administrativa persigue los objetivos siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar
- Mejorar los productos o servicios que ofrecen los clientes establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

La incorporación de un plan de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que interviene en ellos, tanto personal como material.

## 2.2.7 Etapas de un plan de gestión administrativa

- a) **Análisis de la estructura funcional:** descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.
- b) **Análisis de las relaciones con terceros:** identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.
- c) **Identificación de los procesos de la institución:** establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

Esta primera fase requiere una intensa colaboración por parte del personal que interviene en el proceso y permite la identificación de los puntos débiles y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos. Una de las claves del éxito del modelo de gestión administrativa está en el análisis de la organización y de su proceso.

### 2.2.7.1 Características y aplicación de gestión administrativa

Partiendo de los datos obtenidos de la fase de análisis, se definen las siguientes tareas a realizar para la implementación del plan de gestión administrativa:

**Homogenización funcional:** atendiendo a criterios de cobertura de funciones similares, de tal forma que eviten redundancias que provocan un uso excesivo de recursos.

**Identificación de necesidades de información:** estableciendo las necesidades y requisitos similares de las distintas unidades funcionales. Este proceso nos

conduce a las definiciones que serán la base para la implementación del plan de gestión empresarial.

**Definición de modelo de negocio:** constituye el conjunto de servicios que se prestan en la alcaldía municipal de Cojutepeque, así como la interrelación entre los mismos.

**Definición de ajustes funcionales:** modificaciones más adecuadas al servicio y que utilice de manera más eficaz de los recursos disponibles.

**Definición de herramientas de gestión:** Permiten dar cobertura a las necesidades de información requeridas para prestación de los servicios incorporados al modelo de negocio. Proporcionan los medios más eficaces para el desarrollo de las tareas.

### 2.2.8 Elementos del plan estratégico

Cada uno de los elementos que a continuación se mencionan forma parte de un plan estratégico.

- a) **Filosofía.** Son el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la organización y representan su compromiso ante la sociedad. La filosofía organizacional es imprescindible para darle sentido y finalidad a todas las acciones de la empresa.
  
- b) **Misión.** La misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. La misión es de carácter permanente.

- c) **Visión.** La visión es el enunciado del estado deseado en el futuro para la organización. Provee dirección y forja el futuro de la empresa estimulando acciones concretas en el presente.

#### **2.2.8.1 Objetivos estratégicos.**

Son los resultados específicos que se desea alcanzar, medibles y cuantificables a un tiempo, para lograr la misión.

- a) **Políticas.** Se refiere a los lineamientos generales que deben observarse en la toma de decisiones. Son las guías para orientar la acción.
- b) **Estrategias.** Son los cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos.
- c) **Programas.** En ellos se detallan el conjunto de actividades, responsables y tiempos necesarios para llevar a cabo las estrategias.
- d) **Presupuestos.** Son indispensables al planear, ya que a través de éstos se proyectan, en forma cuantificada, los recursos que requiere la organización para cumplir con sus objetivos. Su principal finalidad consiste en determinar la mejor forma de utilización y asignación de los recursos, a la vez que permite controlarlas actividades de la organización en términos financieros. Para elaborar un plan estratégico es indispensable contar con sistemas de información oportunos y actualizados, ya que a través de éstos es posible efectuar un análisis del entorno, de las fortalezas y las debilidades, de los riesgos presentes y futuros que podrían afectar el logro de los objetivos. La filosofía, la misión, los objetivos y las políticas estratégicas deben establecerse con un conocimiento pleno de todos los factores que influyen en la situación de la organización mediante el sistema de inteligencia o sistema de información.

### **2.2.8.2 Procedimientos de plan**

Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.27), afirman que los procedimientos son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar —más que para pensar— que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades. Por ejemplo, la Case Western University resume su proceso de evaluación en tres pasos:

1. Establecer los objetivos de desempeño.
2. Realizar una revisión de los objetivos a medio año.
3. Realizar un análisis del desempeño al final del periodo.

Los procedimientos a menudo rebasan los límites entre departamentos; por ejemplo, en una compañía manufacturera el procedimiento para el manejo de los pedidos puede incluir los departamentos de ventas (para el pedido original), de finanzas (para el acuse de recibo de los fondos y la aprobación del crédito al cliente), de contabilidad (para registrar la operación), de producción (para ordenar la producción de los bienes o autorizar surtirlos del almacén) y de embarques (para determinar los medios y la ruta de embarque).

Unos cuantos ejemplos ilustran la relación entre procedimientos y políticas. La política de las compañías establece que pueden otorgarse vacaciones a los empleados, los procedimientos establecidos para instrumentar esta política proporcionarán el programa de vacaciones para evitar la interrupción del trabajo, con tarifas para el pago de las vacaciones y métodos para calcularlos; deberán también hacerse los procesos contables correspondientes para asegurar las vacaciones de cada empleado como establecerse los medios para solicitar los permisos.

### **2.2.8.3 Reglas**

Las reglas establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones; casi siempre son el tipo de plan más simple: no fumar es una regla que no permite la desviación de un curso de acción establecido. La finalidad de una regla es manifestar una decisión gerencial sobre si cierta acción debe seguirse. Las reglas se diferencian de las políticas en que estas últimas tienen el propósito de orientar la toma de decisiones al establecer áreas donde los gerentes pueden usar su discreción, en tanto que las primeras no permiten discreción en su aplicación.

### **2.2.8.4 Calidad del servicio**

Según Karl (1992), la calidad surge y se sabe que viene desde tiempo atrás y la importancia que implica tener calidad todo viene desde antes de la era cristiana. Llego en el siglo XX, y se aceleró el paso con una larga procesión de actividades nuevas e ideas que surgieron con un arreglo cautivador de nombres: control de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor , círculos de calidad, auditoria de la calidad, aseguramiento de la calidad, función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, comparación competitiva (contramarcas o benchmarking).” (p.12)

## **2.2.9. Modelo gestión administrativo de las JASS**

### **2.2.9.1. Concepto de la JASS**

Cosude (2005), define que la JASS es una Asociación que se encarga de la prestación de los servicios de saneamiento en los centros poblados y comunidades rurales. Se llama servicios de saneamiento a los servicios de agua potable, disposición de excretas

(letrinas) y eliminación de basura (Decreto Ley N° 26338, Decreto Supremo N° 24-94-PRES) (p. 19)

### **2.2.9.2 Inscripción de la JASS**

La Ley General de Servicios de Saneamiento reconoce el derecho de la JASS para constituirse como asociación civil, lo que le permite suscribir convenios de cooperación, contratos, préstamos con otras instituciones. Con la finalidad de obtener su personería jurídica, la JASS presentará a Registros Públicos su acta de constitución, estatuto y reglamento. Para la inscripción en el Directorio Nacional de JASS de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), se deberá presentar los siguientes documentos:

- Solicitud de inscripción.
- Acta de constitución o adecuación de la JASS.
- Constancia de inscripción en los Registros Públicos para obtener la personería jurídica.
- Ficha resumen de información básica llenada según formato.
- En un plazo no mayor de 30 días calendarios de recibida la solicitud, la SUNASS emitirá el certificado de inscripción en el Directorio Nacional de la JASS.

### **2.2.9.3. Importancia de la JASS**

Conza (2013), Confirma que la JASS es importante porque cuando está bien organizada, y cuando se administran, operan y mantienen eficientemente los servicios de saneamiento, se contribuye a mejorar la calidad de vida en la comunidad. (p.8)

#### **2.2.9.4. ¿cómo se organizan?**

**2.2.9.4.1 Asamblea general.**- Es la autoridad máxima de la JASS, la conforman todos los usuarios inscritos en el padrón de asociados. Sus funciones son:

- Aprobar el estatuto, reglamento interno y sus modificaciones.
- Aprobar el plan de trabajo, el presupuesto anual y la cuota familiar.
- Aprobar el informe anual del Consejo Directivo.
- Supervisar y evaluar las actividades realizadas por el Consejo Directivo.
- Designar al Comité Electoral.
- Resolver y sancionar casos de denuncias a miembros del Consejo Directivo y/o asociados.
- Confirmar o revocar las sanciones impuestas por el Consejo Directivo.
- Elegir a los miembros del Consejo Directivo.
- Otras funciones que por su naturaleza le correspondan como máxima autoridad de la JASS.

La Asamblea se reúne en forma ordinaria por lo menos tres veces al año y en forma extraordinaria cada vez que lo considere necesario.

**2.2.9.4.2 Consejo Directivo.**- Es el grupo de personas elegidas por la Asamblea General que se responsabilizan de la administración de la JASS. Tiene la finalidad de asegurar la calidad del servicio y una buena gestión y administración. Sus miembros son elegidos por la Asamblea General por un periodo de dos años y son responsables de manera conjunta de las decisiones que tomen. Estos son cinco:

- El Presidente
- El secretario
- El tesorero
- Tres vocales



Los requisitos para ser elegidos Fiscal o miembros del Consejo Directivo son:

1. Ser asociado o cónyuge del asociado.
2. Tener más de 18 años.
3. Residir en la jurisdicción de la JASS.
4. Ser responsable y honrado.
5. No haber sido sentenciado por delito fraudulento.
6. Estar al día en sus aportaciones a la JASS.
7. Tener voluntad de servicio.

En el Consejo Directivo deben participar hombres y mujeres, y reunirse por lo menos una vez al mes para tratar los asuntos relacionados con la conducción de la JASS.

#### **2.2.9.4.3 Funciones del Consejo Directivo**

- 1. Administrar el servicio de saneamiento:** Es la función más importante del Consejo Directivo para garantizar un buen servicio de saneamiento básico. Para ello, sus miembros planifican, ejecutan, supervisan y evalúan las actividades acordadas en el plan de trabajo anual.
- 2. Elaborar el plan anual de trabajo, presupuesto y cálculo de la cuota familiar**  
El Consejo Directivo tiene la función de elaborar el plan de trabajo anual, el presupuesto y la propuesta de la cuota familiar, y presentarlos a la Asamblea para su aprobación.
- 3. Cautelar el patrimonio de la JASS**  
Mediante esta función, el Consejo Directivo de la JASS busca proteger y asegurar el uso de los recursos económicos y materiales (dinero, bienes o equipos y materiales) para el funcionamiento y operatividad de los servicios de saneamiento.

Para cumplir esta función, existen algunos procedimientos que a continuación se exponen:

#### **4. Control de pagos y libro de caja**

Es muy importante para el manejo ordenado del dinero. El control de pagos es una actividad indispensable a fin de garantizar la disponibilidad de los recursos económicos necesarios para el cumplimiento del plan de trabajo, y asegurar así la adecuada operación y mantenimiento del sistema. Hay cuatro instrumentos o herramientas que permiten controlar los pagos:

1. Talonario de recibos
2. Cuaderno de control de pagos
3. Cuaderno diario de movimiento de caja
4. Libro de caja

La elaboración y actualización del libro de caja es responsabilidad del tesorero de la JASS, bajo la supervisión del Presidente.

#### **5. Elaboración de inventarios de bienes**

Para resguardar los bienes, equipos y materiales de la JASS, es conveniente elaborar un inventario. Este tiene por finalidad registrar todos los bienes (equipos y materiales) que son propiedad de la JASS (comprados u obtenidos por contribución de los asociados, o mediante donación de alguna institución).

#### **6. Aprobación de la solicitud de inscripción de nuevos socios**

Mediante esta función, el Consejo Directivo de la JASS pretende que todos los comuneros se beneficien de los servicios de saneamiento básico. Por ello, promueve el ingreso de nuevos socios y evalúa si reúnen las condiciones para ingresar a la junta. Para cumplir esta función, a continuación se presentan algunos procedimientos importantes.

## **7. De los asociados**

Los asociados son los comuneros que participan en las faenas de construcción del sistema. También son aquellas personas que, sin haber participado en las faenas de construcción, han pagado su cuota de inscripción. Todo asociado está inscrito en el padrón de Asociados de la JASS. Cada vivienda tiene derecho a un punto de agua y solo puede inscribir a un usuario en la JASS.

### **2.2.9.4.4 Supervisión de las obras y mejoramiento del servicio**

Según Pirhuache (2011), afirma que la supervisión incluye obras de ampliación y/o mejoramiento del **servicio** se refiere a la vigilancia del trabajo durante la ampliación del sistema y/o mejoramiento del servicio. Es importante contar con un cuaderno de supervisión donde se registrará el resultado de las actividades.

**2.2.9.4.5 Supervisión de las instalaciones de conexiones domiciliarias de agua y saneamiento.**- Es la actividad que permite relacionarnos con los usuarios del sistema y verificar el uso adecuado del lavadero, de la letrina familiar y del pozo de relleno para la basura. Es una oportunidad para sensibilizar al asociado y su familia sobre sus derechos, obligaciones y prohibiciones.

### **2.2.9.4.6 Coordinación con diversas instituciones**

El Consejo Directivo de la JASS también tiene la función de coordinar con diversas instituciones tales como:

- **Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).**  
Establece las normas y los alcances de la JASS.

- **Ministerio de Salud.** Brinda asesoría para la desinfección y conservación de los servicios de saneamiento. Es deber del Sector Salud, a través de las Oficinas de Salud Ambiental, prestar la asesoría para la desinfección del sistema y prevención de enfermedades contagiosas ligadas al ambiente.
- **Municipalidad y Empresas Municipales de Saneamiento.** Es deber de las municipalidades distritales y provinciales apoyar a las JASS para la conservación, mejoramiento y ampliación de los servicios de saneamiento.
- **Organismos no Gubernamentales.** Es importante establecer convenios de cooperación con los Organismos no Gubernamentales (ONG) existentes en la zona para fines de asesoría, capacitación y, eventualmente, mejoramiento de los servicios de saneamiento. Conocer el rol de las instituciones con las cuales se podría coordinar alguna actividad conjunta en el futuro, permitirá identificar los aliados que fortalecerán la JASS.

#### **2.2.9.4.7. Constitución de la JASS**

Conza (2013), afirma que los procedimientos para la constitución de la JASS a continuación presentamos los procedimientos para formar y constituir una JASS:

- a. Convocar a los asociados de la localidad a una asamblea general. La convocatoria la realizan las autoridades: el presidente comunal, el teniente gobernador etc.
- b. Las autoridades deben explicar la razón por la que se debe organizar y constituir una JASS
- c. La asamblea general debe nombrar el comité que será responsable de organizar el proceso de elección del comité directivo.
- d. Oficializar la designación del consejo directivo, levantando el acta de constitución de la JASS.

### **2.2.9.8 procedimientos para la constitución del consejo directivo de la JASS**

A continuación se presenta los procedimientos para la renovación del consejo directivo de la JASS.

- Registrar la asistencia de los asociados, según el padrón.
- Consultar a la población sobre el desempeño de cada uno de los integrantes del consejo directivo de la JASS.
- Si la respuesta es favorable para algunos o todos los integrantes de la JASS
- Para renovar primero se presenta las listas de nuevos candidatos para el consejo directivo de la JASS a la asamblea General
- Proceder a la renovación
- Elaborar el acta electoral y publicar una copia del acta
- Finalizar la votación, el comité electoral debe proclamar a los ganadores y elaborar el acta correspondiente por los asistentes. Además el consejo directivo de la JASS saliente debe entregar a la nueva directiva los documentos de las JASS en la asamblea general.

### **2.2.10 Satisfacciones del cliente**

Bachelet (1992) “La satisfacción del cliente es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques. Este concepto ha sido enfocado desde perspectivas muy distintas y por autores pertenecientes a campos científicos diversos”. (p.15)

Márquez (2010), “La satisfacción del cliente se debe entender como la medida que una empresa ha resuelto Las carencias y/o problemas manifestados”. (p.19)

### **2.2.10.1 Definición de la satisfacción del cliente**

Según Vavra (2010), define que la satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización, una vez que ha probado el producto. Creemos que la satisfacción de los clientes influirá en sus futuras relaciones con nuestra organización (ganas de volver a comprar, interés en recomendarnos, deseo de comprar nuestro producto, deseo de comprar nuestro producto sin tener que buscar un proveedor que venda más barato). (p.25)

### **2.2.10.2 Origen y evolución**

El origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que: abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios.

### 2.2.10.3. Modelos teóricos de satisfacción

1. **Teoría de la no confirmación de expectativas:** Es un modelo retomado de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción, al comparar las expectativas que traían de un servicio o producto con su funcionamiento real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando la actuación del producto o servicio es mayor que las expectativas, resulta una no confirmación positiva o satisfacción; cuando es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004) En la bibliotecología esta teoría se aplica entendiendo: cliente por usuario (aunque cada vez más en la literatura bibliotecológica también se emplee este término); producto por recurso de información físicamente recuperado; y servicio queda como tal. Esta teoría mide aspectos de calidad, y la forma como se ha medido hasta ahora es con encuestas, como instrumento de medida se ha usado el cuestionario de preguntas cerradas y escalas de medición.
2. **Descontento potencial:** Empieza a utilizarse en la década de los setenta del siglo pasado, y considera que las quejas de los clientes son una serie de múltiples reacciones que emergen del descontento que sienten cuando esperan que cierto servicio sea de tal o cual forma. Este descontento puede ser de dos maneras: externo o que emerge, y potencial. En el externo el cliente presenta sus quejas ante las instancias que le puedan dar solución; en el potencial, el cliente no presenta públicamente su queja, sin embargo, está insatisfecho con el servicio. Las razones por las que se puede sentir descontento potencial pueden ser: Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema. Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce. Pensar que el asunto

es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse. Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad. Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida. (Huang, 2006, p. 28) Algunas actitudes de los usuarios que nos muestran que tienen un descontento potencial son: elogiar a otras unidades de información o algún recurso o servicio específico para menospreciar otro; hacer una sugerencia racional; mostrar sus sentimientos mediante alguna conversación, comparando sus colecciones privadas como mejores que las de la biblioteca; no asistir a la biblioteca; presentar conductas inconvenientes (hablar fuerte, emplear palabras ofensivas). Si percibimos alguno de estos comportamientos significa que el usuario no está satisfecho pero teme por alguna razón presentar su queja o descontento.

- 3. Análisis de disponibilidad:** Se encarga básicamente de medir que los recursos estén disponibles físicamente cuando se necesitan. Está conformada por cuatro medidas independientes, que se refieren a la probabilidad de la satisfacción de una demanda específica, se miden los desempeños de: adquisición, circulación, biblioteca y al usuario. Estas medidas se cruzan con parámetros de evaluación: número total de demandas en el período de estudio; demandas satisfechas; demandas no satisfechas por fallas: en la adquisición, en la circulación, en la biblioteca y por el usuario.
  
- 4. Medición de la calidad percibida:** Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992), a diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Según esta tendencia los clientes forman sus percepciones sobre la calidad de un servicio con base en una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio.



#### **2.2.10.4 El vínculo económico entre la satisfacción del cliente y los beneficios**

Denove y power (2006, p.3) afirma que hoy en día la mayoría de las empresas proclama que la satisfacción y el servicio al cliente se encuentran entre sus prioridades, la realidad a la que se enfrenta este último (en forma de promesas incumplidas, contestadores automáticos, largas colas de espera, etc.) confirma más bien lo contrario. Ello suele deberse a que, para muchas de esas empresas, el vínculo entre unos niveles altos de satisfacción del consumidor y los beneficios generales permanece poco claro. Como resultado y, a pesar de sus declaraciones, la mayoría de las empresas no se compromete en firme con sus clientes. Este lamentable descuido acarrea unas pérdidas económicas considerables, ya que existe una relación directamente proporcional entre unos clientes descontentos y el valor de las acciones, El nexo entre la satisfacción del cliente y los beneficios de las empresas se manifiesta, para la mayoría de ellas, en los siguientes indicadores:

##### **a. La fidelidad**

La probabilidad de que unos consumidores complacidos repitan una compra es mucho mayor si un grado alto y reiterado de satisfacción ha conseguido crear en ellos un sentimiento de fidelidad. Esta se ve condicionada por factores como el número de competidores, la frecuencia de compra, la disponibilidad de información sobre las alternativas, el coste de las adquisiciones y la utilización de programas que fomenten la fidelidad del cliente. Para este, el conjunto de todos estos factores puede agruparse bajo el denominador común del “coste de cambio”. El “coste de cambio” es, ante todo, el riesgo o el esfuerzo que para un consumidor entraña un cambio de marca. Cuanto más notorios sean todos estos factores (excepto el coste de adquisición), menor será el “coste de cambio” para el cliente, y la fidelidad hacia la marca estará más directamente ligada a su satisfacción. Incluso cuando el “coste de cambio” es alto, por tratarse –por ejemplo- de una situación de monopolio, los clientes pueden decantarse por otra marca si la nueva les ofrece mayor grado de contentamiento. Tal ha sido el caso de los proveedores de

televisión por cable en EEUU, que a pesar de gozar de un monopolio en el mercado, se vieron pronto superados por unos proveedores de televisión por satélite que ofrecían un servicio a los televidentes de mucha mejor calidad.

#### **b. Recomendación verbal.**

La fuerza de una recomendación verbal es mayor que la de toda la publicidad de una empresa en su conjunto. A cada industria le afecta de una manera diferente. No obstante, la importancia que una recomendación de este tipo cobra es decisiva para una industria si la compra que realiza el cliente supone una inversión financiera sustancial; los datos disponibles para el consumidor son suficientes como para permitirle tomar una decisión informada; si la frecuencia de compra de cierto producto o servicio es alta. Uno de los ejemplos más evidentes del peso de un consejo proveniente de un conocido se observa en el caso de los talleres de reparación de coches. Cada vez que un automóvil muestra indicios de avería, su propietario no sólo se enfrenta a una reparación potencialmente cara, sino que no dispone de suficientes fuentes de información para saber qué talleres son fiables y cuáles no. En ese caso, la única fuente a la que recurrir son los amigos. También aquí la frecuencia con que los clientes acuden a cierto taller mecánico y salen satisfechos juega un papel importante cuando sus conocidos acuden a ellos en busca de consejo o información.

#### **c. Precios extra.**

El cliente está dispuesto a pagar un precio extra si el producto destaca por su esmerada calidad y un servicio de atención excelente. Los consumidores de la mayoría de productos y servicios toman en consideración la reputación de estos cada vez que comparan unos con otros.

### **2.2.10.5 Tendencias metodológicas para realizar estudios de satisfacción de usuarios**

Se han seguido diversos caminos para tratar de medir la satisfacción de los usuarios, los cuales cubren diferentes enfoques disciplinarios, cabe resaltar que en la mayoría de los estudios se han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo. A continuación se describen de manera somera algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han seguido para evaluar la satisfacción de los usuarios de información.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉMINOS BÁSICOS**

- 1) **Administración:** Chiavenato, E. (1995), “La Administración es un conjunto de conocimientos pertenecientes al campo de las ciencias sociales que estudia la dirección y el funcionamiento de todo tipo de organizaciones: privadas, públicas y Organizaciones No Gubernamentales (ONGs). (p. 4)
- 2) **Calidad:** Deming, (1989), Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado.
- 3) **Desempeño:** Campbell, (1990). desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores.
- 4) **Empresa:** Chiavenato, (2001). Una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.

- 5) **JASS:** Parihuache, M. (2011), Asociación civil que se encarga, de manera exclusiva, de la prestación de servicios de saneamiento y agua en uno o más centros poblados del ámbito. (p. 12)
  
- 6) **Organización:** Figueroa, R. (2011) “Una Organización es un sistema social y tecnológico creado por el hombre para alcanzar fines específicos”. (p.11)
  
- 7) **Plan de gestión:** Munch, L. (2010), es la determinación del rumbo hacia el que se dirige la organización y los resultados que se pretende obtener mediante el análisis del entorno y la definición de estrategias para minimizar riesgos tendientes a lograr la misión y visión organizacional con una mayor probabilidad de éxito. (p.41)
  
- 8) **Satisfacción:** Kloter, P. (2005), el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (p.10)
  
- 9) **Servicio:** Besterfield, D. (2009), Servicio tiene la responsabilidad de proporcionar al cliente los medios para realizar totalmente la función que se pretende que tenga el producto o servicio durante su vida útil. (p. 12)
  
- 10) **Usuario:** Parihuache, M. (2011), Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. (p. 19)

## **2.4. PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS**

Hi: Un plan de Gestión Administrativa para la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento JASS mejorará la satisfacción del poblador del caserío de “Cuchupampa” Distrito de Huarmaca – Provincia Huancabamba –departamento de Piura en el año 2018.

## 2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>GESTION ADMINISTRATIVA (Independiente)</b>	Munch (2010), conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La gestión administrativa es uno de los factores más importantes ya que de esta dependerá el éxito que tenga la empresa. (p. 137)	Planificación	Misión, Visión, objetivos, planes de acción, políticas y procedimientos.	¿Sabes cuál es la misión y visión de la Junta Administradora? ¿El comité a realizado un análisis FODA? ¿Cree Usted que la Junta Administradora debe establecer un plan administrativo para mejorar el servicio de agua potable?
		Organización	Autoridad, responsabilidad Organigrama, MOF Y ROF.	¿La Junta Administradora cuenta con un personal bien organizado o estructurado? ¿El comité de la Junta Administradora cuenta con sus reglamentos organizativos?
		Dirección	Motivación, comunicación, toma de decisiones, solución de problemas y trabajo en equipo.	¿Cree que la administración le proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural?

		Control	Tipos de control, preventiva y correctiva, clima organizacional.	¿El área de trabajo es el adecuado para realizar sus actividades? ¿El comité de la Junta Administradora tiene presupuestos para mejorar el servicio de agua?
		Liderazgo	Autoridad, comunicación	¿Considera que el comité de la Junta Administradora está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua? ¿El presidente del comité contribuye con el logro de los objetivos de la Junta Administradora?
<b>SATISFACION DEL USUARIO (Dependiente)</b>	Bachelet, (1992) “es la respuesta emocional que experimenta el cliente cuando recibe al menos lo que él esperaba de su proveedor, además es un campo de estudio amplio e incluye distintas disciplinas y enfoques.	Comunicación	Asambleas, reuniones	¿Sabes que es el JASS? ¿Conoces cuáles son las funciones de la Junta Administradora JASS? Durante el año convoca la Junta Administradora a reuniones para mejora de la calidad del servicio?
		Oportunidades del progreso	Trabajo en equipo por parte de la Junta Administradora	¿El comité realiza actividades para generar ingresos?

			Si el comité de la Junta Administradora adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?
			¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda la Junta Administradora?
		Competencia	Calidad de agua, Uso de tecnología es actualizada La Junta Administradora tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua?
		Ética	Trato cordial y amable ¿Cree Ud. Que el comité de la Junta Administradora brinda el tipo de atención; como es: amabilidad con los usuarios, impacto social? ¿El comité de la Junta Administradora responde sus preguntas e inquietudes?



## **CAPITULO III.- MATERIAL Y METODOS**

En éste diseño metodológico se desarrollaran los aspectos relacionados al tipo de estudio a realizar, la muestra con la que se trabajara, los instrumentos a utilizarlos y el procedimiento seguido para aplicar un plan de gestión administrativa de la Junta Administradora JASS para la mejora de la satisfacción del poblador del caserío de “Cuchupampa” Distrito de Huarmaca – Provincia Huamcabamba – departamento Piura.

### **1.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

#### **Descriptivo**

Schem y Unjpsc (2011), afirman que se busca describir las características del objeto de investigación (finalidad cognoscitiva), el análisis estadístico es univariado, nos permite estimar parámetros (propósito estadístico) en la población de estudio a partir de una muestra.

La investigación es descriptiva porque se recolectara datos a través de encuestas y entrevistas para encontrar una secuencia de hechos.

#### **Transversal**

Según Hernández E. (1997, p: 271) al determinar que es no experimental el diseño, se elige que será transversal, ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su interrelación en un momento dado. Este proyecto será transversal porque solo aplicara una vez el instrumento para recolectar la información, con el fin de cumplir la propuesta el tipo de investigación transversal es el que recoleta información en un tiempo único para luego ser analizados.

## 1.2 Población, muestra de estudio y muestreo

### 3.2.1. Población

Toda la población mayores de 18 años a 65 años de edad del caserío Cuchupampa distrito de Huarmaca Provincia de Huarmaca Departamento Piura.

### 3.2.2 Muestra

El tamaño de población está conformada por 200 usuarios a partir de los 18 a 65 años de edad, que obtienen el servicio de agua en el caserío Cuchupampa distrito de Huarmaca Departamento de Piura. Para determinar la muestra se aplicara la fórmula de proporciones por corresponder a una variable cualitativa, la cual se determinó usando el muestreo aleatorio simple para la población conocida la muestra seria de 51 usuarios y 10 personas de la Junta Directiva los mismos que fueron considerados como muestra a tratar. Mediante la siguiente formula se determina la muestra de usuarios:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.645^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 200}{0.1^2(200 - 1) + 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 50.74$$

#### Dónde:

**n** = El tamaño de la muestra que queremos calcular.

**N** = Tamaño del universo.

**Z** = Es la desviación del valor medio que aceptamos para lograr el nivel de confianza deseado. En función del nivel de confianza que busquemos, usaremos un valor determinado que viene dado por la forma que tiene la distribución de Gauss. Los valores más frecuentes son:

Nivel de confianza 90% -> Z=1,645.

Nivel de confianza 95% ->  $Z=1,96$ .

Nivel de confianza 99% ->  $Z=2,575$ .

**e** = Es el margen de error máximo que admito (p.e. 5%).

**p** = Es la proporción que esperamos encontrar.

Para esta investigación se hará uso del muestreo no probabilístico y por conveniencia.

### **3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el logro de cada uno de los objetivos específicos se procederá a emplear las siguientes técnicas y herramientas:

**Observación directa:** Mediante este instrumento se obtendrá información de los archivos de la Junta Administradora JASS donde se obtendrá mucha información importante y relevante sobre otros proyectos ya desarrollados y en ejecución. De esta manera se lograra, obtener una visión un poco más clara de la situación, en virtud de poder aplicar un plan de gestión administrativa.

**Red de internet, bibliotecas y otras fuentes:** La red de Internet y bibliotecas son utilizadas para establecer los fundamentos teóricos-prácticos, relacionados con la administración y satisfacción del usuario en las organizaciones. Además se descubrirá mucha información importante y relevante sobre otros Proyectos ya desarrollados a nivel mundial (Ecuador, Brasil, Colombia, Chile, entre otros.)

**Cuestionario:** Preparación de las hojas de cuestionario para recolectar la información necesaria para obtener los datos necesarios.

Se reclutara a las personas que conforman el comité y usuarios que cuentan con el servicio de agua. Se les dará una inducción o explicación para que estos desempeñen su papel con la mayor naturalidad posible y para que estén informados de todos los productos y servicios que se va evaluar.

Después de que ya se tiene listo y entrenado a los usuarios, se procederá a realizar una encuesta lo cual llenaran con ayuda de los investigadores respondiendo con sinceridad de acuerdo a al servicio que brinda la JASS.

Una vez establecido lo anterior, se realizara un análisis de la información; que cada uno de los usuarios obtendrá sus respectivas visitas. De esta forma se le facilita al usuario el ordenamiento de la información.

Se tabulara los datos, de dicho cuestionario, lo cual se realizara en cuadros y gráficos estadísticos que nos facilite el análisis y lograr nuestros objetivos.

Para evaluar la actual situación de la Junta Administradora (JASS). Se realizara una pequeña entrevista y encuesta a los representantes del comité y usuarios del Caserío de Cuchupampa, mediante un formulario de preguntas validada por el juicio de expertos, con el fin de conocer como se viene desempeñando en el servicio de la Junta Administradora.

<b>OBJ. ESPECIFICOS</b>	<b>FUENTE</b>	<b>TECNICA</b>	<b>HERRAMIENTA</b>	<b>LOGRO</b>
Analizar las tendencias que se manifiestan en la actualidad sobre los presupuestos de proyectos sociales.	Representantes del comité JASS.	entrevista	Guía De entrevista	Conocer como viene desempeñándose e el nivel del servicio de la empresa.

<p>Elaborar un plan de gestión administrativa que fortalezca la calidad de servicios y satisfaga al usuario del caserío Cuchupampa distrito de Huarmaca departamento de Piura.</p>	<p>Libros, revistas y tesis</p>	<p>Entrevistas y encuesta</p>	<p>Guía de libros y expertos en el tema de administración e satisfacción al usuario cuestionario</p>	<p>Conocer el proceso respectivo de las variables obtenidas para luego aplicarlas en el proyecto de investigación.</p>
--	---------------------------------	-------------------------------	--	--

*Elaboración: Autores de tesis 2018.*

### 3.3.1 Validación y confiabilidad del instrumento

El cuestionario estará conformado por 10 preguntas para la Junta Directiva de la JASS y 10 preguntas para los usuarios, en la escala de Likert las cuales abarca las dimensiones de satisfacción al cliente y se probará la validez y confiabilidad utilizando las siguientes herramientas.

Se determinará la **validez** de contenido se sometiéndose a realizar un cuestionario a juicio de expertos. En este sentido, los instrumentos serán validados por tres (3) expertos un experto en metodología e investigación, un experto en estadísticas, y un experto en el área de contenido, procediéndose a corregir las preguntas según sus recomendaciones. Para determinar la **confiabilidad** se utilizará técnicas matemáticas y estadísticas con ayuda de software como Excel, SPSS y del procesamiento de textos Word, tabulando los datos que se recolectaran para luego proceder al análisis e interpretación de los datos obtenidos.

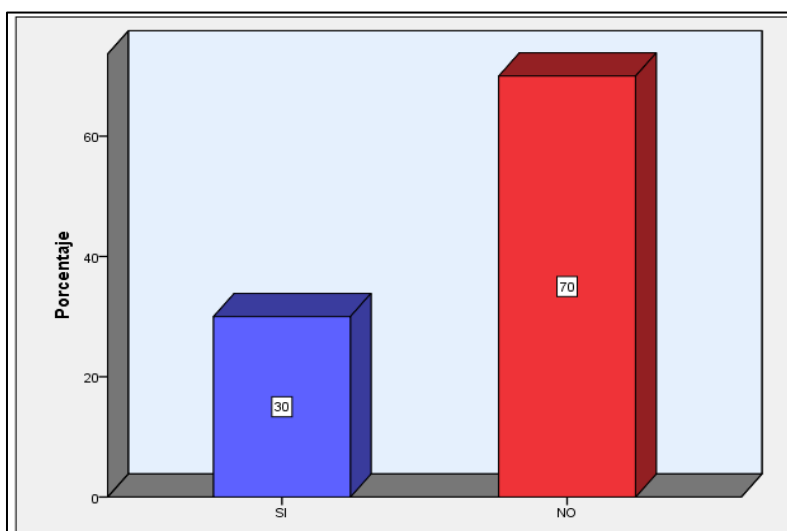
**Capítulo IV: Resultados de encuesta al comité de la junta administradora de servicios JASS.**

<b>TABLA N° 01. ¿Conoces cuál es la misión y visión de la Junta Administradora?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	30,0	30,0	30,0
	NO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

**Figura N° 01. ¿Conoce Ud.Cuál es la misión y visión de la Junta Administradora?**



*Fuente: Tabla N° 01*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

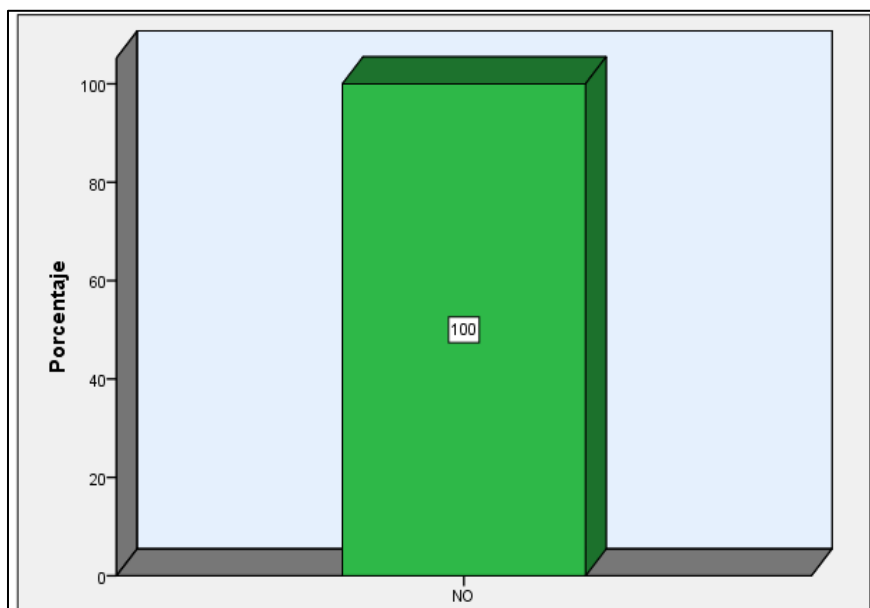
Podemos determinar que la misión y visión de la institución no es conocida en un 70%, mientras que el 30% si la conocen. Por lo tanto, se debe generar una concienciación de la importancia de estos elementos que son vitales para la empresa, ya que los mismos permitirán lograr un empoderamiento general de las actividades y tareas designadas a los integrantes de la institución, y así conseguir la satisfacción del servicio en el usuario.

Tabla N° 02. ¿La Junta Administradora ha realizado un análisis FODA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura

Elaborado por: Autores de tesis 2018

**Figura: N° 02 El JASS ha realizado un análisis FODA**



Fuente: Tabla N° 02

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

Podemos determinar que el 100% de los de personas que conforman el comité JASS no han realizado durante los años de actividades un análisis FODA. Por lo tanto si bien es cierto es la principal herramienta para analizar la situación en que se encuentra el JASS a la que los conlleve a realizar mejores estrategias de calidad del servicio de agua de dicho Caserío.

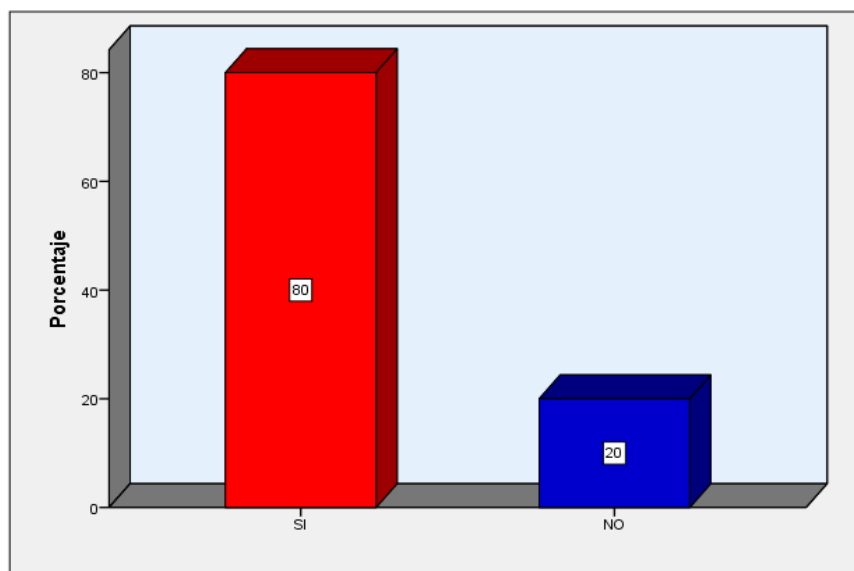
**Tabla N° 03. ¿Cree Usted que la JASS debe establecer un plan administrativo para mejorar el servicio de agua potable?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	8	80,0	80,0
	NO	2	20,0	100,0
	Total	10	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

**Figura N° 03. Cree Usted que la JASS debe establecer un plan administrativo para mejorar el servicio de agua potable?**



*Fuente: Tabla N° 03*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Podemos determinar que el 80% manifiestan la necesidad de establecer un plan administrativo y solo un 20% dicen que no amerita. Por lo que gracias a esta investigación se ha determinado que es fundamental implementar un plan de administrativo, el cual permitirá comprometer a los colaboradores de la empresa a trabajar con conocimiento y sometimiento a motivaciones correctas.

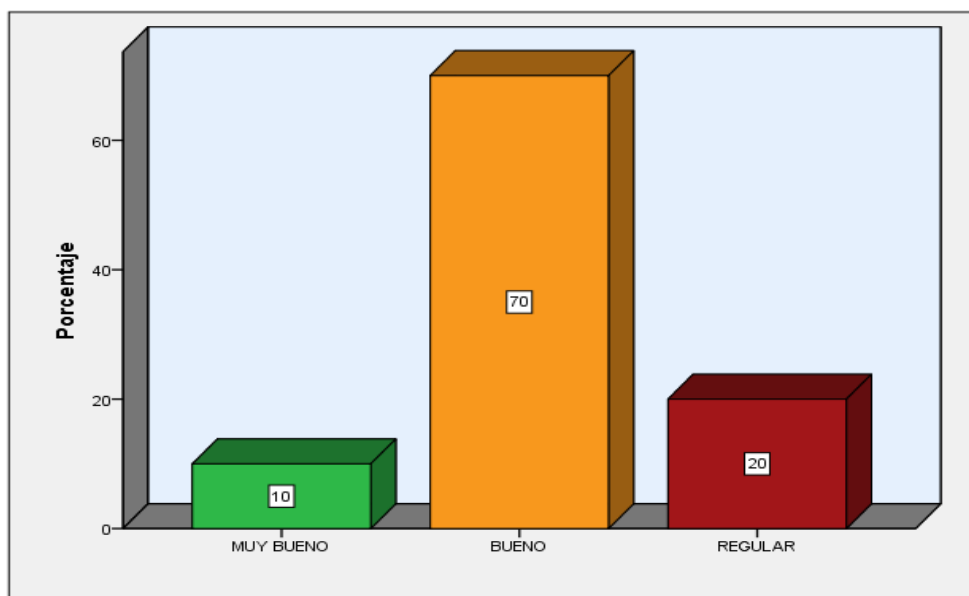


Tabla N° 04. ¿La JASS cuenta con personal bien organizado o estructurado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	1	10,0	10,0	10,0
	BUENO	7	70,0	70,0	80,0
	REGULAR	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura.

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

**Figura N° 04 La JASS cuenta con personal organizado o estructurado**



Fuente: Tabla N° 04

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

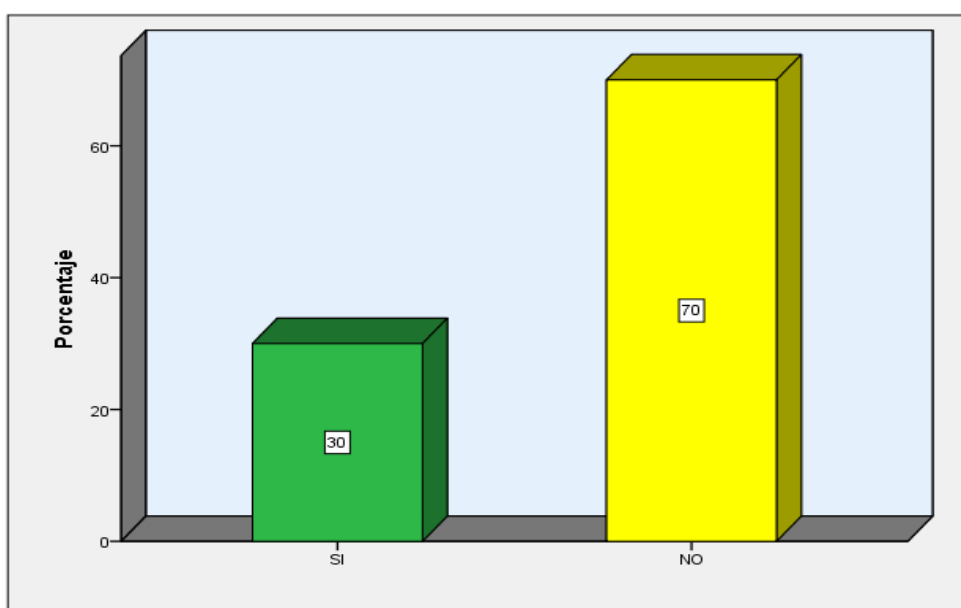
Del total de encuestados del comité se observa que el 70% considera que cuentan con buen personal organizado o estructurado en tanto que el 10% consideran muy bueno. Por lo que se identifica que la organización es la fuerza primordial que impulsa al colaborador a realizar su trabajo con un comportamiento eficaz, y por ende hace que la empresa planifique y organice nuevas estrategias.

<b>Tabla N° 05. ¿El comité de la JASS cuenta con sus reglamentos organizativos?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	30,0	30,0	30,0
	NO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 05. El comité de la JASS cuenta con sus reglamentos organizativos**



*Fuente: Tabla N° 05.*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

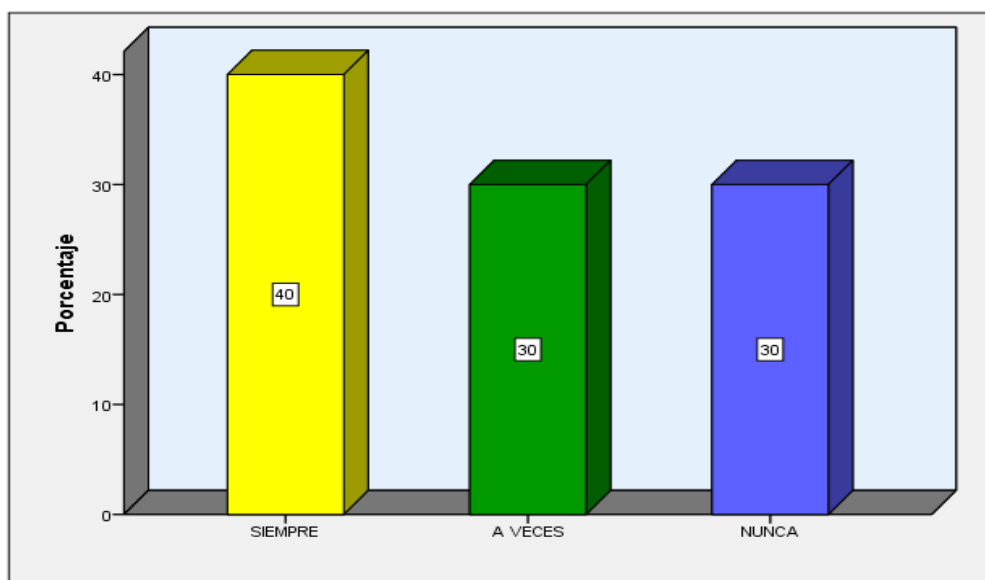
Podemos determinar que el 70% no cuenta ciertos reglamentos, tales como: Reglamento Interno y Orgánico Funcional, mientras que el 30% si conoce. Por lo que se debe poner énfasis en dicho punto, ya que la gran mayoría del personal ni siquiera ha escuchado, por lo que la misión de los directores es socializar dichos instrumentos que son importantes e indispensables para el desarrollo de las actividades diarias.

<b>Tabla N° 06. Cree Ud. que la administración le proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	4	40,0	40,0	40,0
	A VECES	3	30,0	30,0	70,0
	NUNCA	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 06. Cree Ud. que la administración le proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural**



*Fuente: Tabla N° 06*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

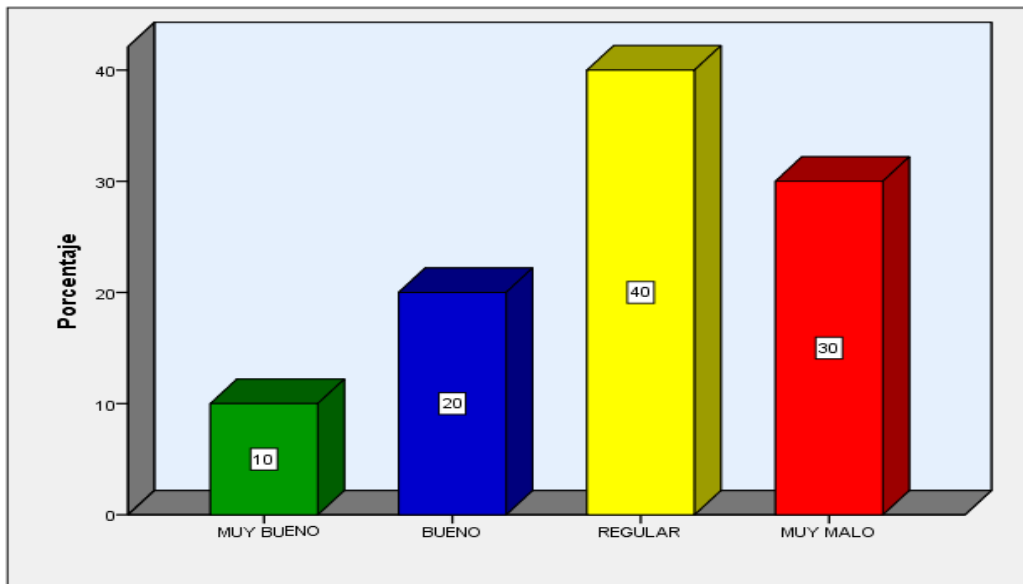
Del total de encuestados el 40% responde que siempre les proporcionan información referente al mantenimiento de cortes de agua o cualquier desastre natural que se presenta en su localidad en cuanto el 30% respondió que nunca les proporcionan información siendo la menor cantidad de los que se encuestó.

Tabla N° 07. ¿Su área de trabajo es adecuado para realizar sus actividades?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	1	10,0	10,0	10,0
	BUENO	2	20,0	20,0	30,0
	REGULAR	4	40,0	40,0	70,0
	MUY MALO	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

**Figura N° 07. Su área de trabajo es adecuado para realizar sus actividades**



Fuente: Tabla N° 07

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

Podemos determinar que a pesar de que la JASS no cuenta con buen local, sus instalaciones poseen de una buena iluminación, tal es así que el 40% responden regular, mientras el 10% muy bueno el ambiente laboral.

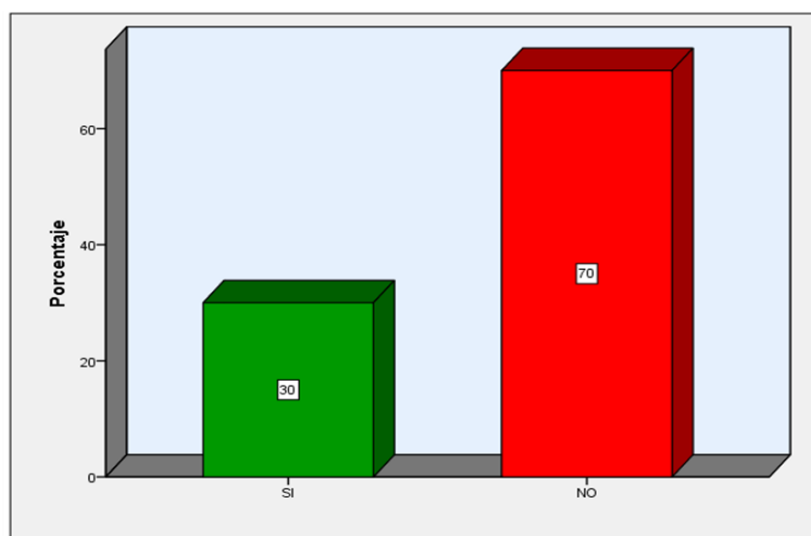
**Tabla N° 08. ¿El comité JASS tiene presupuestos para mejorar el servicio de agua potable?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	3	30,0	30,0	30,0
	NO	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 08 El comité JASS tiene presupuestos para mejorar el servicio de agua potable**



*Fuente: Tabla N° 08*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

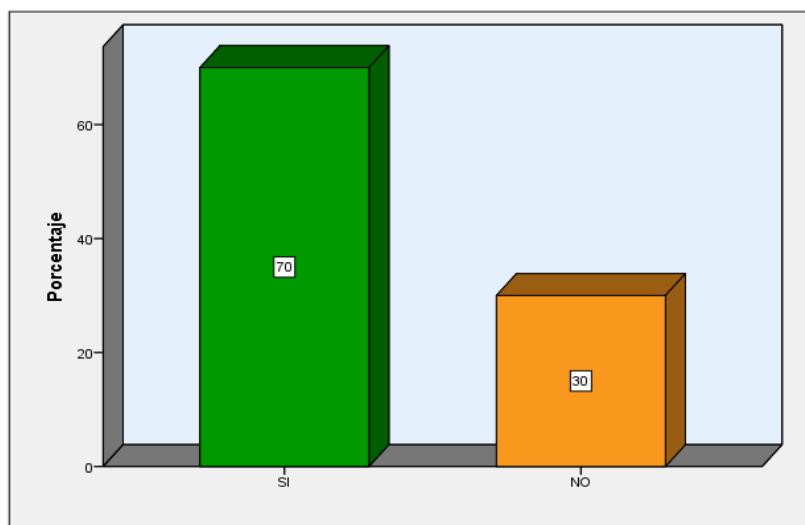
Del total de encuestados se observa que el mayor porcentaje de 70% no tienen presupuesto para mejorar el servicio de agua potable; en tanto que el menor porcentaje de 30% responden si tienen presupuesto. Por lo tanto lo necesario para poder implantar más las herramientas de los trabajadores es generar ingresos.

Tabla N° 09. ¿Considera que el comité de la JASS está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	7	70,0	70,0	70,0
	NO	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura

Elaborado por: Autores de tesis 2018

**Figura N° 09: ¿Considera que el comité JASS está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua?**



Fuente: Tabla N° 09

Elaborado por: Autores de tesis 2018

Del total de encuestados el mayor porcentaje del 70% considera que el comité JASS si mientras que el 30% no lo está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua dado a que los proyectos van a generar mayores ingresos y beneficios para todos los usuarios.

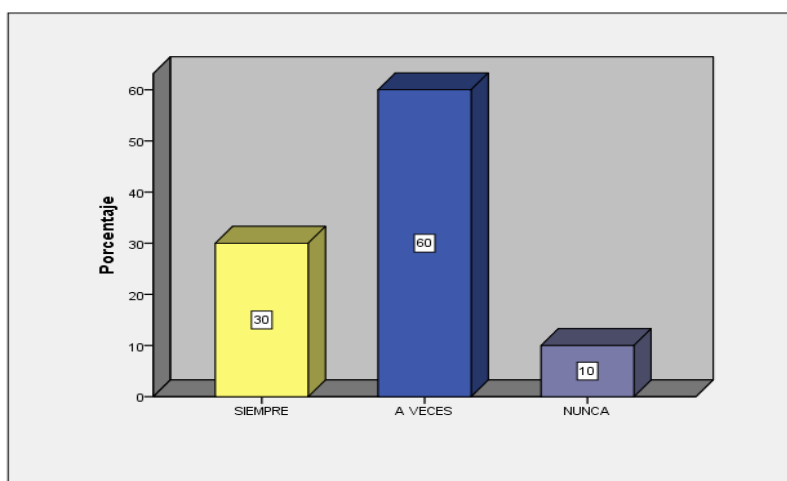
**Tabla N° 10. ¿El presidente del comité contribuye con el logro de los objetivos de la JASS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	3	30,0	30,0
	A VECES	6	60,0	90,0
	NUNCA	1	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

**Figura N° 10. ¿El presidente del comité contribuye con el logro de los objetivos de la JASS?**



*Fuente: Tabla N° 10*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

Del total de encuestados el mayor porcentaje es 60% de representantes del comité considera que el presidente a veces contribuye con los objetivos de la organización JASS en tanto que el 10% consideran que nunca contribuye con dichos objetivos. Ya que es la principal autoridad a sentirse comprometido con la población a dar mejor servicio.

## 4.2.- Resultados de encuesta a usuarios

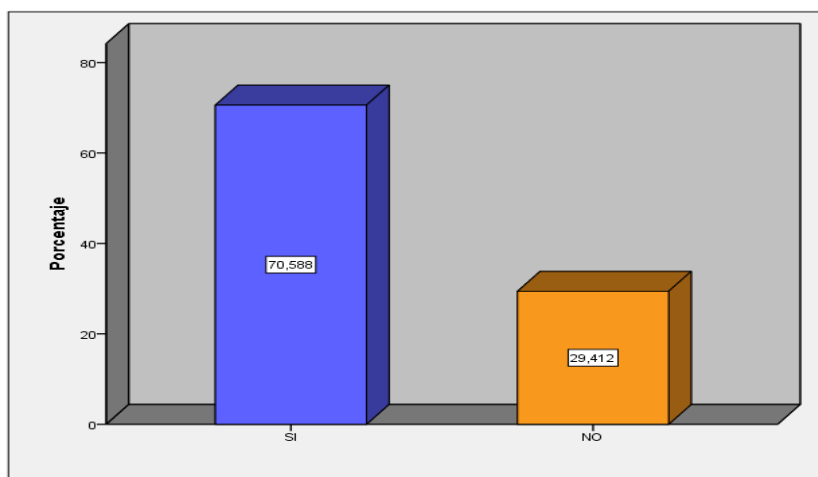
**Tabla N° 11. ¿Sabes que es la JASS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	36	70,6	70,6
	NO	15	29,4	100,0
	Total	51	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

**Figura N° 11. ¿Sabes que es la JASS?**



*Fuente: Tabla N° 11*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

Podemos determinar que saben lo que es el JASS el 70.59 % responden si conocen que es la JASS mientras que el 29.41% no conocen que es el JASS generando el menor porcentaje de usuarios. Por lo tanto, se debe generar una consecución de la importancia de estos elementos que son vitales para la institución ya que los mismos no permiten lograr un empoderamiento general de las actividades designadas por el comité y así conseguir la satisfacción del servicio en el usuario.



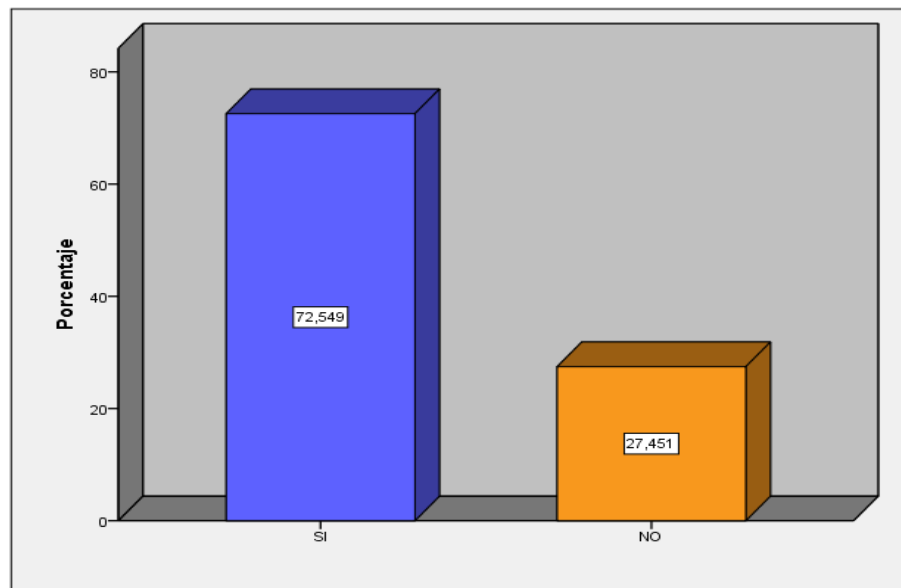
**Tabla N° 12. ¿Conoces cuáles son las funciones de la JASS?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	37	72,5	72,5	72,5
	NO	14	27,5	27,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

**Figura N° 12: ¿Conoces cuáles son las funciones de la JASS?**



*Fuente: Tabla N° 12*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

Del total de encuestados el 72.549 % si conocen las funciones de la JASS generando un mayor porcentaje en tanto que el 27.45% no conocen. Por lo tanto, se debe realizar reuniones dándoles a conocer las funciones de la JASS ya que ellos forman parte de la organización.

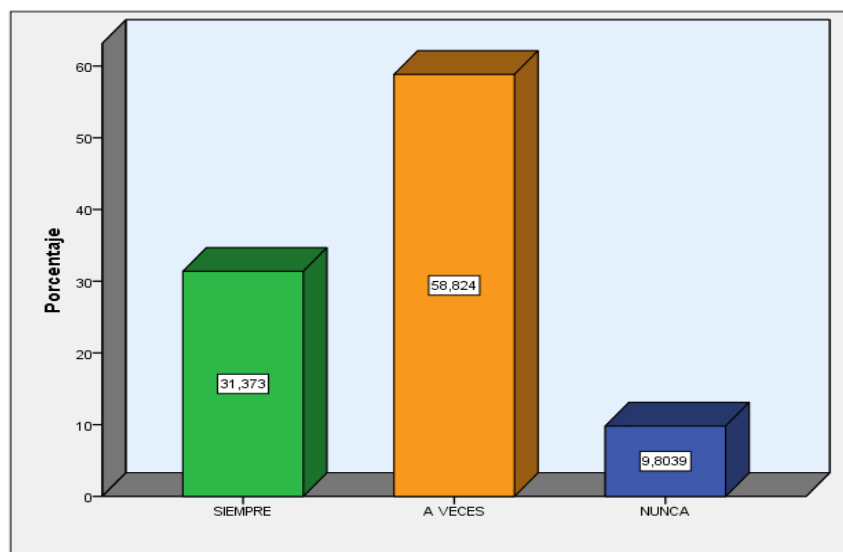
**Tabla N° 13. ¿Durante el año convoca la JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	16	31,4	31,4
	A VECES	30	58,8	90,2
	NUNCA	5	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

**Figura N° 13: ¿Durante el año convoca la JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio?**



*Fuente: Tabla N° 13*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Podemos determinar que el 58.82% manifiestan que a veces convoca a reuniones, mientras que el 9.80% nunca con talleres. Por lo que se pudo identificar que la comunicación con los usuarios es indispensable para mejorar el proceso de las personas quienes luego de ello aumentarán su confianza en sus propias capacidades y habilidades para ejercer su trabajo.

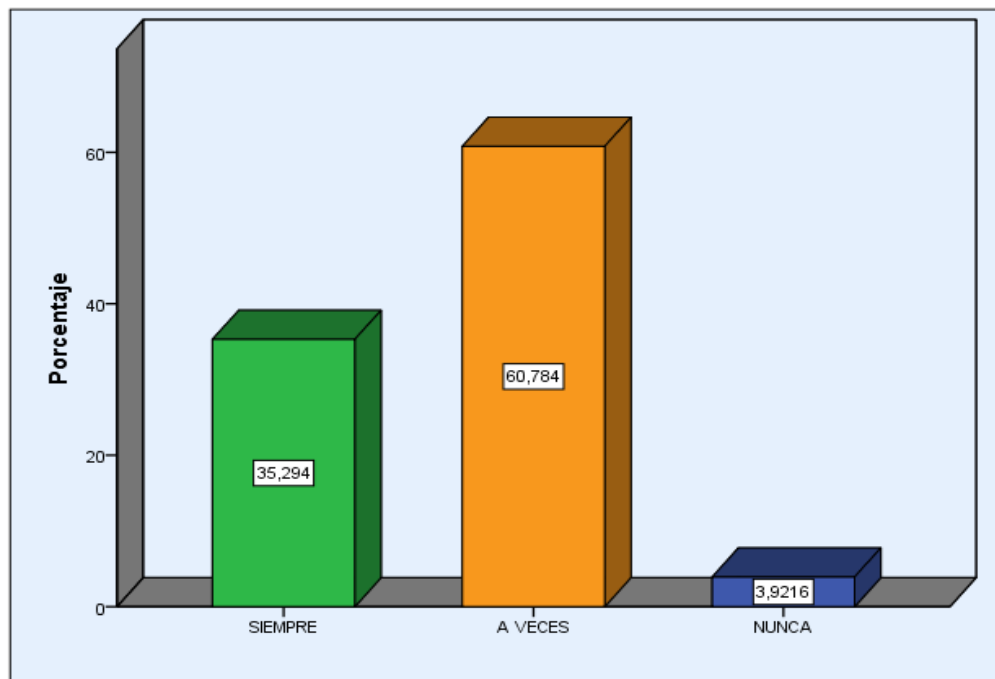
**Tabla N° 14. ¿El comité realiza actividades para generar ingresos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	18	35,3	35,3	35,3
A VECES	31	60,8	60,8	96,1
NUNCA	2	3,9	3,9	100,0
Total	51	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 14. ¿El comité realiza actividades para generar ingresos?**



*Fuente: Tabla N° 14*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Podemos determinar que el 60.78% manifiesta que a veces realizan actividades, mientras que para el 35.29% es siempre y para el 3% nunca. Por tanto los se sabe que es un medio principal por lo cual se puede generar ingresos conjuntamente en apoyo de la población.

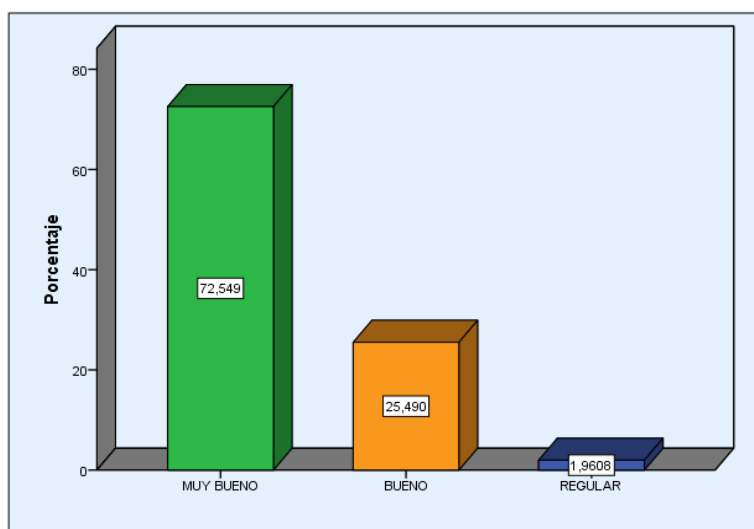
**Tabla N° 15. ¿Si la administración de la JASS adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY BUENO	37	72,5	72,5
	BUENO	13	25,5	98,0
	REGULAR	1	2,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 15. ¿Si la administración de la JASS adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?**



*Fuente: Tabla N° 15*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Del total de encuestados el 72.54% manifestaron muy bueno el mejoramiento del agua potable mientras que el 25.49% bueno y el 1% regular. Por lo que, gracias a esta investigación se ha determinado que es fundamental adoptar medidas de mejoramiento, el cual permitirá comprometer a los colaboradores de la JASS y usuarios en general a tomar nuevas estrategias de mejora del agua para el consumo humano.

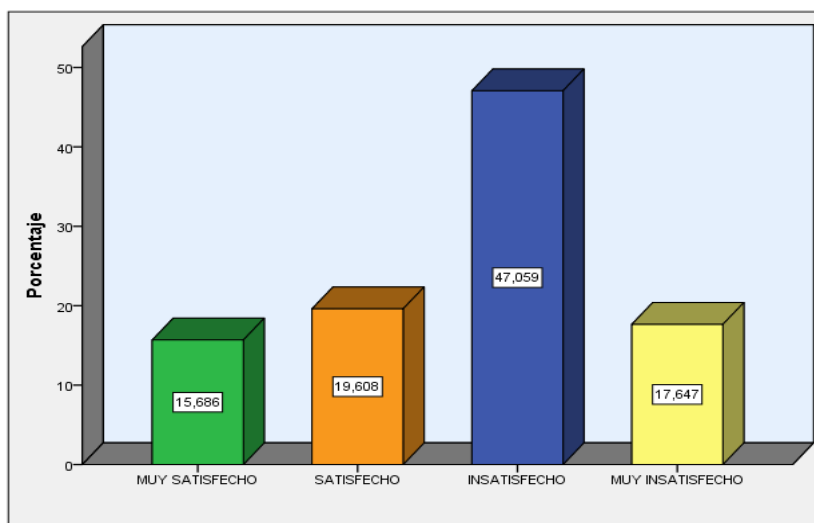
**Tabla N° 16. ¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda la JASS?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY SATISFECHO	8	15,7	15,7	15,7
SATISFECHO	10	19,6	19,6	35,3
Válidos INSATISFECHO	24	47,1	47,1	82,4
MUY INSATISFECHO	9	17,6	17,6	100,0
Total	51	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 16. ¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda la JASS?**



*Fuente: Tabla N° 16*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Podemos determinar que el 47.06% manifiesta sentirse insatisfechos por la calidad de agua, porcentaje que nos permitió identificar que existe cierto compromiso hacia la ciudadanía, ya que la institución depende de ellos a través de sus pagos mensuales de cobro del servicio de agua, mientras que el 15% indica que muy insatisfecho, mediante los cuales necesita urgente tomar medidas de mejora a través de un buen plan de gestión administrativo para que se empoderen de su trabajo y la imagen de la entidad no se vea afectada.

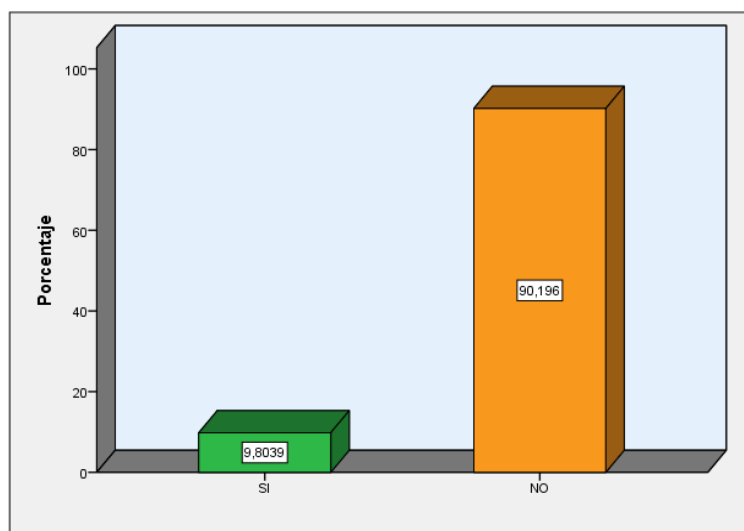
**Tabla N° 17. La JASS tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	5	9,8	9,8	9,8
	NO	46	90,2	90,2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 17. La JASS tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua?**



*Fuente: Tabla N° 17*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Podemos determinar que el 90.20% manifiesta que no cuentan con los equipos y/o herramientas necesarias para realizar sus labores de mantenimiento, mientras que el 10% si dispone de éstas. Por lo que la organización está en el deber y obligación de dotar al personal lo necesario para desempeñar sus actividades, caso contrario no podrá pedir al colaborador un trabajo eficiente y eficaz optimizando recursos, como es el tiempo.

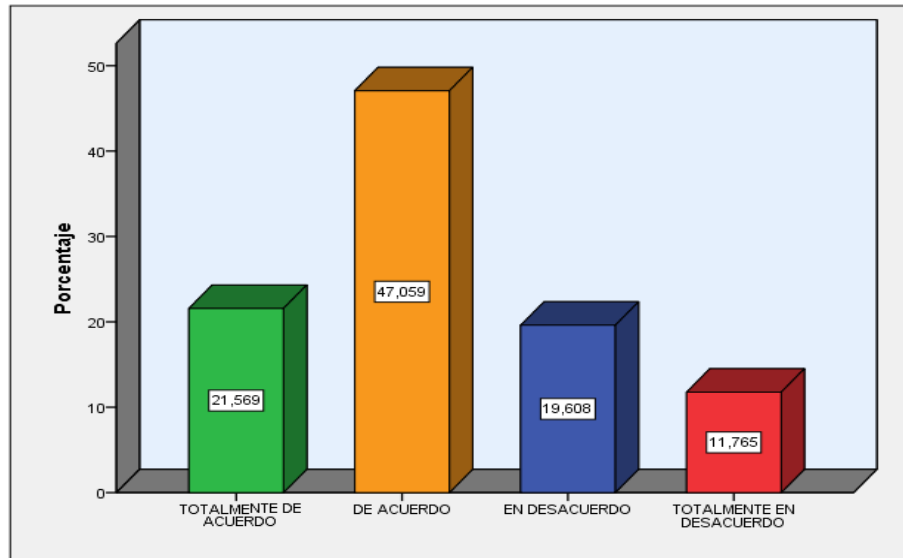
**Tabla N° 18. El comité de la JASS responde sus preguntas e inquietudes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	21,6	21,6	21,6
DE ACUERDO	24	47,1	47,1	68,6
EN DESACUERDO	10	19,6	19,6	88,2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	11,8	11,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 18. El comité de la JASS responde sus preguntas e inquietudes?**



*Fuente: Tabla N° 18*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018*

Podemos determinar que el 47.06% está de acuerdo que si son resueltos sus inquietudes, mientras que el 21.57% totalmente de acuerdo y el 11.77% totalmente en desacuerdo. Si bien es cierto esto es uno de factores muy importante que la institución demuestre solución ante cualquier inquietud del usuario y evitar críticas no constructivas.

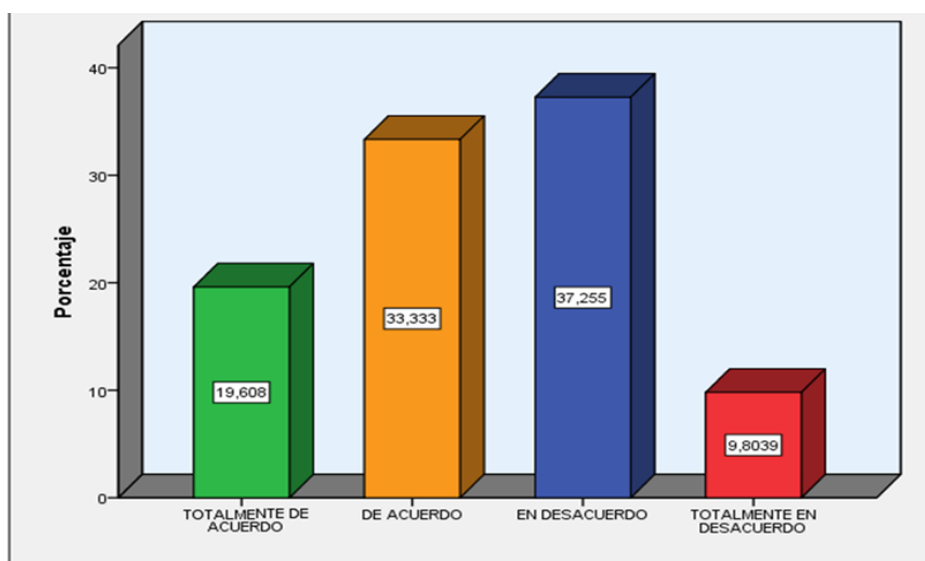
**Tabla N° 19 ¿La JASS le brinda un trato cortes y profesional?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	19,6	19,6	19,6
DE ACUERDO	17	33,3	33,3	52,9
Válidos EN DESACUERDO	19	37,3	37,3	90,2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	9,8	9,8	100,0
Total	51	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

**Figura N° 19. ¿La JASS le brinda un trato cortes y profesional?**



*Fuente: Tabla N° 19*

*Elaborado por: Autores de tesis 2018.*

Podemos determinar que el 37.25% manifiestan que están en desacuerdo con el trato que reciben por parte del JASS, mientras que el 33.33% están de acuerdo y el 9.80% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto es muy esencial el trato hacia sus clientes ya que esto demuestre los valores de la organización hacia los usuarios.

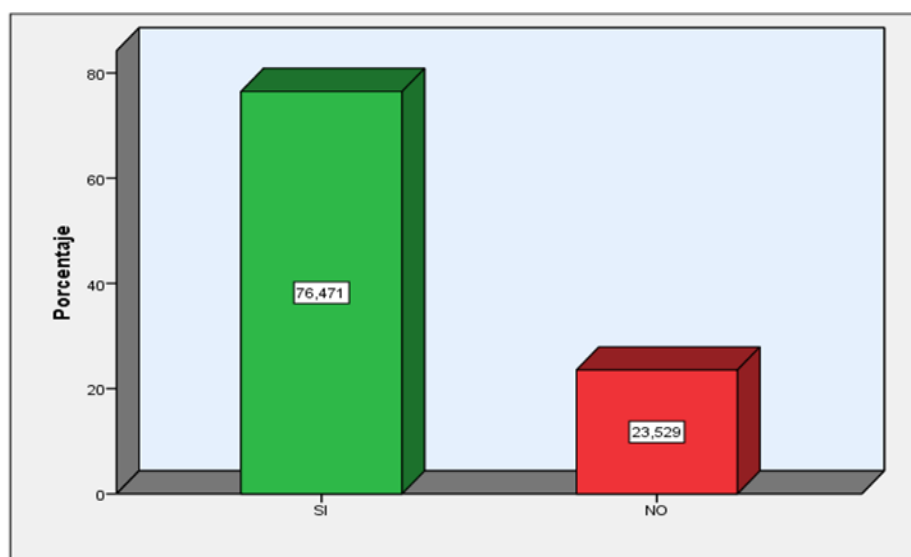


Tabla N° 20. ¿Su preocupación es permanente sobre la calidad del agua y los servicios de la JASS?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	39	76,5	76,5	76,5
	NO	12	23,5	23,5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al Comité JASS del Caserío de Cuchupampa – Piura

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

**Figura N° 20 ¿Su preocupación es permanente sobre la calidad del agua y los servicios de la JASS?**



Fuente: Tabla N° 20

Elaborado por: Autores de tesis 2018.

Podemos determinar que el 76.47% manifiesta que si hay preocupación en la calidad del agua, porcentaje que nos permitió identificar que existe cierto compromiso hacia los usuarios, ya que la empresa depende de ellos por el consumo de agua potable, mientras que el 23.53% indica que no hay preocupación, ya que es de consumo diario en todas las familias y dado a un mal mantenimiento de los reservorios hace que aumenten enfermedades.

#### 4.2.1 Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
¿Sabes que es el JASS?	51	1	2	1,29	,460	,212
¿Conoces cuáles son las funciones del JASS?	51	1	2	1,27	,451	,203
¿Durante el año convoca el JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio?	51	1	3	1,78	,610	,373
¿El comité realiza actividades para generar ingresos?	51	1	3	1,69	,547	,300
¿Si la administración de la JASS adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?	51	1	3	1,29	,502	,252
¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda la JASS?	51	1	4	2,67	,952	,907
El JASS tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua?	51	1	2	1,90	,300	,090
El comité JASS responde sus preguntas e inquietudes?	51	1	4	2,22	,923	,853
¿La JASS le brinda un trato cortes y profesional?	51	1	4	2,37	,916	,838
¿Su preocupación es permanente sobre la calidad del agua y los servicios de JASS?	51	1	2	1,24	,428	,184
suma	51	13,00	21,00	17,7255	2,00078	4,003
N válido (según lista)	51					

Elaboración: autores de tesis

Fuente:SPSS

#### 4.2.2 Validación del instrumento de recolección de datos

Pérez (2014), afirma que el Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

Criterio para evaluar al Coeficiente Alfa de Cronbach

Como criterio general, se sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los resultados de los Coeficientes de Alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 Aceptable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 Cuestionable

Coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 Pobre

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

#### Confiabilidad

Se puede definir como la estabilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados

#### 4.2.3 Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	51	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	51	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### 4.2.4 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,719	11

Como se puede apreciar, el resultado tiene un valor de .719, lo que indica que este instrumento tiene un aceptable grado de confiabilidad es decir es una oportunidad para poder lograr el objetivo de satisfacer a los usuarios al mejorar el servicio de agua potable que se brinda a diario.

George y Mallery (2003, p. 231), Según los autores el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar o medir la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Otro de los hallazgos significativos es el efecto de la lealtad que han ayudado a la influencia de la satisfacción como juicio; Los resultados de las regresiones muestran que la satisfacción es un elemento mediador entre los efectos de la performance y sobre las intenciones positivas, así como la lealtad conductual.

## Capítulo V: Discusión

1. El saber cuáles son las funciones de la Junta Administradora de las JASS esto conlleva a tener un buen control administrativo dado que en el caserío de Cuchupampa distrito Huarmaca departamento Piura, muchos de quienes lo conforman lo desconocen generando así problemas económicos y mal servicio de agua que brinda a los usuarios ocasionando insatisfacción.
2. Existe gran desinformación en cuanto a la misión y Visión por el comité, ya que son elementos vitales para la JASS que permiten lograr resultados con éxito.
3. Si bien es cierto no hay un reglamento establecido donde se respete las normas y políticas de la JASS tanto para usuarios como el comité.
4. El buen trato a los usuarios es desfavorable por lo que no tienen un organigrama bien estructurado para dividir diferentes actividades en los que conforman la junta directiva o comité.
5. Los equipos o herramientas son necesarias para realizar labores de mantenimiento de reservorios y tuberías por lo que la organización está en el deber y obligación de tener lo más necesario, caso contrario no podrán realizar trabajos eficientes a tiempo.
6. Se rescata de la junta directiva el sí tener informados a los usuarios sobre el mantenimiento del servicio de agua.
7. El medio en el que realizan sus actividades es favorable dando como resultado una estabilidad y exposición para cada vez que lo requieran (asambleas).

## **Capítulo VI: PROPUESTA PLAN DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CASERIO DE CUCHUPAMPA DISTRITO HUARMACA DEPARTAMENTO PIURA.**

### **6.1. Antecedentes de elaborar y proponer el plan de gestión administrativo**

Según los resultados de las encuestas de la gestión administrativa de la JASS de Agua Potable de Cuchupampa se puede haber evaluado la gestión administrativa sus del comité, éstos se encuentran dentro de un porcentaje entre 40%, lo que significa no cuenta con un plan de gestión administrativo para poder brindar mejor servicio solo realiza, más no por estar comprometidos con su trabajo y esto a causa de no recibir por parte de manera informal no hay una motivación empresarial o capacitación permanente para trabajar en equipo y conocer de cuáles son sus competencias dentro de cada dependencia.

Además, se pudo visualizar claramente que la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado no es el adecuado como por ejemplo el agua no tiene mantenimiento permanente para poder prevenir enfermedades ya que el comité no cuenta con equipos necesarios para la limpieza de tuberías y reservorio dado a que no tiene una administración para poder llevar una contabilidad que genere buenos ingresos generando así la necesidad de elaborar un plan de gestión administrativa de la JASS para la satisfacción del usuario, que nos permitirá planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar , ya que con la investigación efectuada se identificó que requieren de una capacitación periódica, sea técnica o de desempeño laboral, y calidad del servicio, consiguiendo así que el usuario se sienta satisfecho, reflejándose todo esto en una organización más eficiente, con mejores resultados y mayor calidad en el servicio.

Según Villaran (2009), afirma que el plan administrativo de una empresa comienza con una relación de las variables que pudieran representar las fortalezas, oportunidades,

debilidades y amenazas (FODA) Sea para una empresa en marcha o para una nueva iniciativa empresarial, se comienza con un listado de las oportunidades y amenazas que fueron identificadas en el análisis del entorno y en el análisis de la empresa, gracias al estudio o sondeo del mercado. Luego se presentan las debilidades y las fortalezas de la empresa o del equipo gerencial.

## **6.2. Justificación**

Considerar la administración como factor más importante para alcanzar el éxito organizacional ya que éste da origen a una tendencia que fomenta a los directivos a desarrollar sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, contribuyendo además a reformular la visión y enfoque en cuanto al crecimiento organizacional.

En concordancia con lo anteriormente mencionado, esta investigación servirá de referencia para el estudio y comprensión de una nueva forma de instaurar cambios radicales y promover la excelencia organizacional.

El propósito del estudio es el de elevar el interés por la aplicación de una innovadora concepción gerencial en las diferentes organizaciones sociales, adoptando por un estilo de dirección a través del compromiso de la JASS, el cual aportará y será de gran utilidad para la mejora del servicio.

Los principales beneficiados de la investigación serán los usuarios que conforman el comité JASS de Agua Potable del caserío de Cuchupampa, quienes tendrán la oportunidad de dar a conocer sus habilidades y destrezas dentro de cada una de sus funciones, a través de ellos se proyectará la imagen corporativa de la Junta Directiva JASS.

Así mismo, para el autor de la investigación, quién logrará un instrumento adecuado de aplicación de los conocimientos de la gestión administrativa adquiridos durante el periodo académico, conjuntamente con las experiencias aprendidas de la información recopilada durante el desarrollo de la misma, permitirá su enriquecimiento profesional y personal. La sociedad se beneficiará al momento de recibir un servicio de calidad, el cual estará basado en estudios de mejora continua optimizando una administración de sus servicios, ya que este documento absorberá y considerará la gestión administrativa por las fases que posee, para enfrentar los retos presentados por los diferentes cambios que la dinámica administrativa ha introducido en el seno de las organizaciones.

### **6.3. Misión:**

Garantizar la prestación de los servicios públicos de agua potable de excelente calidad y bajo normas establecidas a los habitantes del caserío de Cuchupampa, comprometiéndolos con los intereses de la comunidad y el ambiente.

### **6.4. Visión:**

Ser líderes en la prestación de servicios de agua potable y auto sostenibles a través del mejoramiento continuo de procesos de gestión de calidad, responsabilidad social y ambiental.

### **6.5. Objetivo**

Brindar servicios de óptima calidad, además de una atención eficiente, personalizada y amable siempre pensando en satisfacer al usuario.



## 6.6. Objetivos estratégicos

1. Dar a conocer la misión y la visión de la JASS, en las reuniones periódicas que realicen.
2. Elaborar un análisis FODA.
3. Mantener costos y gastos controlados los mismos que se ven reflejados en tarifas justas que aseguren el auto sostenibilidad financiera.
4. Plantear documentos administrativos para un buen funcionamiento de JASS.

## 6.7. Valores

**Actitud positiva al cambio.-** Como empleados de la JASS debemos estar prestos a adoptar cambios positivos que beneficien a la organización, permitiéndonos brindar un mejor servicio, es decir, a realizar las actividades necesarias para responder a las necesidades del usuario.

**Responsabilidad.-** Como integrantes de la organización debemos cumplir a cabalidad todas nuestras actividades y funciones para las cuales fuimos contratados, contribuyendo a mejorar la imagen corporativa de la institución.

**Honestidad.-** Como colaboradores de la organización debemos ser congruentes con lo que decimos, pensamos y hacemos, así mismo con nuestra conducta hacia los demás y a nosotros mismo.

**Organización.-** Al ser socios de la Junta administradora, debemos identificarnos con la misma con el compromiso de la JASS a mantener informado al colectivo organizacional del quehacer diario, de lo que la institución proponga como beneficioso, correcto o deseable.

**Principios éticos.-** Es una reflexión personal que debemos hacer sobre las prácticas del servicio en la que implica las normas y valores de los colaboradores de la empresa, ya que nos permitirán tomar decisiones y acciones correctas.

**6.9. FODA de la JASS en el servicio de agua potable en el caserío de Cuchupampa –distrito de Huarmaca-provincia de Huancabamba-departamento de Piura.**

**Fortalezas**

1. Compromiso voluntario
2. Inmuebles propios para realizar asambleas
3. Existencia de fuentes naturales de agua

**Oportunidades**

1. Ingreso de nuevos socios
2. Mejorar el servicio
3. proyectos de mejoramiento de reservorios en gestión
4. Tecnología

**Debilidades**

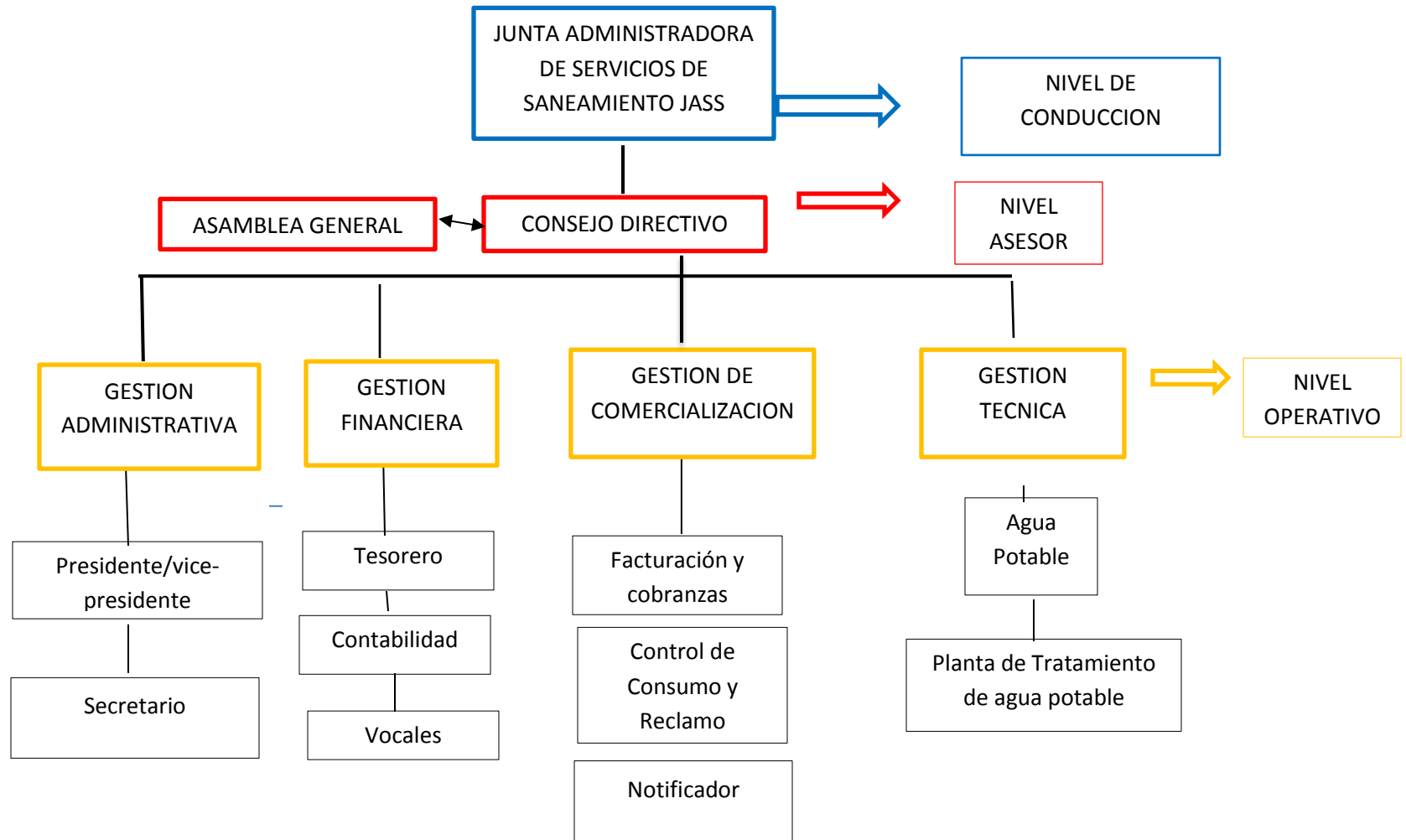
1. Poco de conocimiento de administrar una JASS
2. Desorden en documentación
3. Ingresos económicos inadecuados
4. falta de equipos de trabajo

## **Amenazas**

1. Desastres naturales que afecten a la provisión de agua
2. Poco apoyo de la municipalidad
3. Poco ingreso de materiales o equipos de mantenimiento por zona rural

Matriz FODA		
MAPA	Oportunidades	Amenazas
		1. Ingreso de nuevos socios 2. Mejorar el servicio 3. proyectos de mejoramiento de reservorios en gestión 4. Tecnología
Fortalezas	Estrategias FO	Estrategias FA
1. Compromiso voluntario 2. Inmuebles propios para realizar asambleas 3. Existencia de fuentes naturales de agua	(F1,O1) Implementar las áreas de trabajo de la junta directiva. (F2,O2) cumplir con el reglamento establecido para el buen funcionamiento de la JASS.	(F1,A2) Establecer medios para cuidado de las fuentes de agua con apoyo de la población y municipalidad distrital. (F3,A1) Aprovechar las nuevas redes de agua para la prevenir el abastecimiento en cambios de
Debilidades	Estrategias DO	Estrategias DA
1. Poco de conocimiento de administrar una JASS 2. Desorden en documentación 3. Ingresos económicos inadecuados 4. falta de equipos de trabajo	(D1,O1) Capacitar a la junta directiva en temas de constitución de una JASS para tener más conocimiento y como administrarlo. (D3,O3) Implementar los equipos de mantenimiento para la buena calidad del servicio.	(D2,A3) Tener documentación adecuada para un mejor orden y control de ingresos e egresos (D3,A2) Crear métodos de cobranza para incrementar la economía de la JASS
Elaborado por: Autores de tesis 2018		

## 6.10. ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA JASS



En el presente organigrama proponemos que las áreas funcionales se distribuyan, tal como lo muestra el grafico, puesto que de hacerlo así esto facilitara el proceso de la administración y existiría un mayor control, además se generaría una mejor comunicación, existiría mayores consensos ya que cada una de las áreas estaría controlada por miembros diferentes a las mismas.

En el presente organigrama eliminamos al tesorero, por ser innecesarios, y los fondos se propone que se habrá una cuenta corriente en el banco a nombre del sistema de agua para este caso junta administradora del servicio de agua y saneamiento (JASS) del caserío de Cuchupampa.

#### **6.10.1 ¿Que es la junta administradora de servicios de saneamiento JASS?**

Agualimpia, (2013), define que es una organización comunal elegida voluntariamente por la comunidad, que se constituye con el objetivo de asumir la administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento del centro poblado o caserío rural. (p. 07).

1. **Asamblea general.**- Es la autoridad máxima de la organización comunal. Está integrada por todos los asociados inscritos en el Libro Padrón de Asociados.

Funciones:

- a. Aprobar el plan anual de trabajo, el presupuesto anual, la cuota familiar la cuota de inscripción.
- b. Aprobar el Reglamento de la Junta Directiva;
- c. Remover a los miembros del consejo Directivo y al fiscal, sanciones en caso incurran.
- d. Aprobar las sanciones a los usuarios de los servicios de agua propuestos por el consejo directivo
- e. Acordar la disolución y liquidación de la Junta Administradora.

2. **Fiscal.-** Es la persona o grupo de personas elegidas en asamblea que vigila y supervisa al consejo Directivo.
3. **Consejo directivo.-** Es un grupo de personas elegidas voluntariamente que tiene como finalidad asegurar la calidad de los servicios y una buena gestión administrativa de la JASS.

Funciones:

- a. Administrar, operar planear y dirigir los servicios de agua. Es la función más importante del Consejo Directivo/ Comité ya que permite garantizar un buen servicio de saneamiento básico. Para ello, sus miembros planifican ejecutan supervisan y evalúan las actividades acordadas en el Plan Operativo Anual.
- b. Velar por el patrimonio de la Junta Administradora. Busca proteger y asegurar el uso de los recursos económicos y materiales.
- c. Convocar Asambleas.
- d. Cumplir y hacer cumplir la ordenanza de la JASS de Agua Potable de Cuchupampa, los reglamentos y demás normas jurídicas pertinentes al funcionamiento de la organización;
- e. Aprobar los programas anuales de inversión y reinversión de la organización pública;
- f. Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa;
- g. Aprobar el plan estratégico de la JASS, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución;

- h. Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos de dicha institución;
- i. Aprobar los reglamentos internos generales y específicos de la institución Pública de Agua Potable.
- j. Aprobar las actas de reuniones;
- k. Conocer los informes de JASS y los de organismos de control (Contraloría General del Estado u Auditoría Externa); y determinar los correctivos para implementar las observaciones y asegurar el cumplimiento de las recomendaciones;

Nivel asesor

La Asesoría Legal tiene la responsabilidad de participar, coordinar y apoyar a la Empresa Pública de Agua Potable en temas legales y procedimientos administrativos.

Son funciones de la Asesoría Legal las siguientes:

#### **4. Presidente (a)**

Es el responsable por la gestión administrativa de la institución, para lo cual tendrá los deberes y atribuciones suficientes para formular los programas y planes de acción, ejecutarlos, verificar su cumplimiento e informar a la asamblea.

Son funciones del presidente las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las políticas y metas establecidas por el Directorio, observando leyes, ordenanzas y reglamentos;



- Administrar la organización Pública, velar por su eficiencia e informar a los usuarios, cuando sea solicitado por este, sobre los resultados de la gestión administrativa, comerciales, técnicas de los trabajos ejecutados y la situación de los proyectos, presupuestos en ejecución, o ejecutando y celebrando a nombre de ella todos los actos y contratos que fueren necesarios de acuerdo con las leyes, reglamentos.
- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la JASS;
- Mejoras y ampliaciones de los Sistemas de Agua Potable del caserío de Cuchupampa.
- Elaborar la proforma del presupuesto anual de la JASS, ajustándose a las proyecciones financieras vigentes y someterlas.

## **5. Secretaría de junta directiva**

La Secretaría de Junta Directiva es responsable de apoyar al presidente de la organización Pública de Agua Potable de Cuchupampa. Debe realizar actividades de naturaleza administrativa para apoyar la gestión de funcionarios además, brindará atención al usuario, y se encargará de canalizar todos los documentos dirigidos y procedentes del presidente.

Son funciones de la Secretaría de Junta Directiva:

- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades administrativas y de secretaría de la Junta Directiva;
- Tramitar los asuntos que deba conocer la junta directiva, y demás trámites propios del despacho diario resueltos por el comité;
- Receptar, registrar y distribuir la correspondencia del comité encargarse de la contestación de documentos que sean de su competencia;
- Organizar, dirigir y controlar el sistema de documentación.
- Realizar trámites administrativos.

- Solicitar, receptar, custodiar y entregar materiales de oficina;
- Brindar apoyo logístico en talleres y encuentros; Las demás responsabilidades inherentes al cargo, que le fueren encomendadas.

## **Nivel operativo**

### **6. Dirección de gestión administrativa**

La Dirección de Gestión Administrativa es responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con estructura orgánica y funcional de la JASS, administración y bienestar de los recursos humanos y servicios. Es su deber ejecutar y supervisar la aplicación de políticas, normas y procedimientos administrativos y de recursos humanos.

- Administrar estratégicamente los recursos humanos de la JASS de Agua Potable de Cuchupampa, optimizando los niveles de productividad y velando por precautelar las relaciones laborales de la empresa; y porque se haga efectiva la aplicación de un sistema integrado de recursos humanos, para esto deberá: Formular los objetivos y las políticas del comité en función al reglamento interno de la JASS.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y leyes de la JASS.
- Anticipar de forma proactiva las necesidades de la JASS para disponer de las personas adecuadas en tiempo y plazo.
- Identificar perfiles (conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad, actitudes y valores).
- Supervisar la ejecución del Sistema de Documentación y Archivo velando porque el flujo de las comunicaciones internas y externas sea ágil y oportuno.
- Proponer las reformas necesarias al Organigrama Estructural de la entidad, con la finalidad de mejorar el nivel de eficiencia administrativa;

- Para su normal desenvolvimiento, el Director de Gestión Administrativa contará con el siguiente personal operativo:

- a) Presidente (a)
- b) Vice-presidente.
- c) Secretario (a)

## **7. Dirección de gestión financiera**

Es deber de la Dirección de Gestión Financiera, ejecutar y supervisar la aplicación de políticas, normas y procedimientos financieros, presupuestarios y contables, para facilitar la gestión de la Junta Administradora.

Son funciones del Director de Gestión Financiera las siguientes:

- Aplicar las políticas, normas, procedimientos y métodos de gestión financiera, contable, presupuestaria de la JASS;
- Planificar, organizar, dirigir y controlar el área a su cargo según directrices de la junta directiva de la JASS;
- Gestionar la adquisición de bienes y servicios y disponer su distribución, enajenación, inventario y registro;
- Supervisar el sistema contable de acuerdo a las normas vigentes;
- Preparar y analizar la proforma presupuestaria; y ejecutar el presupuesto aprobado por los usuarios;
- Coordinar y proponer actividades de autogestión económica-financiera que permita mejorar sustancialmente las fuentes de ingreso de la JASS.
- Para su normal desenvolvimiento, la Dirección de Gestión Financiera contará con el siguiente personal operativo:

a) Tesorero – Pagador

b) Contabilidad

**Tesorero - pagador.-** Administrar y custodiar los fondos de la JASS de acuerdo con las normas legales establecidas y recaudar eficiente y oportunamente los recursos provenientes de las actividades.

Debe acogerse y respaldar los procedimientos de compras y efectuar pagos a proveedores y contratistas.

Son funciones del Tesorero - Pagador:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la dependencia;
- Recibir y custodiar los títulos de crédito valores y reportes sobre los diferentes rubros de ingresos; de especies valoradas, bonos, garantías y planificar la recaudación;
- Efectuar los pagos de la JASS y entregar a los beneficiarios y revisar la documentación de soporte que permita un control adecuado de las transacciones de la Empresa Pública de Agua Potable;
- Mantener actualizados los registros de usuarios;
- Elaborar informes mensuales de recaudación y cartera vencida;
- Elaborar y tramitar certificaciones, depósitos y giros bancarios que sean necesarios;
- Elaborar Roles de Pago;

**Contador.-** Es responsabilidad del Contador ejecutar actividades técnicas del ámbito financiero contable, para la toma de decisiones con una información económica real.

Son funciones del Contador las siguientes:

- Receptar, analizar y registrar la información contable de la Empresa;

- Elaborar, registrar y controlar la documentación generada en la ejecución de su actividad técnica; Preparar reportes de flujo de caja, con aperturas diarias, semanal, trimestral y anual y partes de recaudación adjuntando los respectivos comprobantes y documentos de respaldo;
- Evaluar permanentemente las actividades y determinar el cumplimiento de los planes y metas de trabajo y realizar las acciones correctivas correspondientes en forma oportuna y eficaz, elaborar comprobantes de egreso;
- Participar en el análisis de los reportes financieros de la junta directiva;
- Elaborar comprobantes de retenciones tributarias y de impuestos;
- Preparar transferencias y elaborar el consolidado de flujo de fondos;
- Preparar y emitir las facturas de cobro de los servicios;
- Participar en la capacitación a los compañeros de la JASS, en materia financiero – contable;
- Presentar informes financieros consolidados, consolidar cuentas y elaborar balances;
- Elaborar la liquidación presupuestaria;
- Elaboración del flujo mensual de fondos; y las demás responsabilidades inherentes al cargo, que le fueren encomendadas por sus superiores.
- 

#### **8. Dirección de gestión comercial.**

La Dirección de Gestión Comercial tiene a su cargo la responsabilidad de programar, organizar, coordinar y controlar las actividades referentes a la comercialización de los servicios de agua potable (Consumo, facturación, tipo de consumo, sistema de atención al usuario).

Son funciones de Gestión Comercial;

- Organizar, coordinar y controlar la comercialización de los servicios de agua potable; responder por la oportuna facturación y recaudación de valores;
- Coordinar y velar porque el sistema de facturación guarde relación con el tipo de consumo; disponer arqueos e inventarios;
- Velar por el cabal cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y disposiciones establecidas para la prestación y cobro de los servicios que solicitan los usuarios;
- Disponer los cortes y reconexiones de servicio por morosidad y las suspensiones definitivas; gestionar el cobro de planillas por venta de agua a Instituciones Públicas, y al resto de los usuarios que mantengan el servicio impago.
- Elaboración de contratos, reconexión, orden de ventas de materiales e insumos de agua potable; y elaboración de órdenes de suspensión de servicios;

Para su normal desenvolvimiento, la Dirección de Gestión Comercial contará con el siguiente personal de apoyo:

- a) Facturación, Cobranza.
- b) Control de Consumo y Reclamos.
- c) Notificador/ Vocales.

**Facturación y cobranza:** Es el responsable de controlar, receiptar, canalizar y viabilizar el consumo y las soluciones a los reclamos presentados por los usuarios de los servicios.

Son funciones del Técnico en Facturación, Cobranza y Catastro las siguientes:

- Elaborar contratos de agua potable para ser aprobados por la Dirección Comercial; registrar nuevos usuarios;
- Registrar la reconexión de agua, previa a la verificación del pago respectivo por el usuario y la autorización de la junta directiva;
- Coordinar suspensiones, cierres temporales o taponamiento del servicio de agua potable, previa autorización de comité.

- Coordinar con los notificadores las notificaciones y cancelaciones del servicio que se encuentren en mora;
- Atender y receptar los reclamos de los usuarios, respecto a las labores que desempeña el comité por diferencia en los consumos del servicio, coordinando la solución de los mismos con el área respectiva;

**Control de consumo y reclamo:** Es el responsable de controlar, receptar, canalizar y viabilizar el consumo y las soluciones a los reclamos presentados por los usuarios de los servicios.

Son funciones del Control de Consumo y Reclamos las siguientes;

- Registrar cambio de usuario, nombre de usuario, categoría en el sistema informático establecido, en cumplimiento del Reglamento de Servicios vigente;
- Registrar la reconexión del servicio, previa a la verificación del pago respectivo por el usuario y la autorización del Director de Gestión Comercial;
- Coordinar suspensiones, cierres temporales o taponamiento del servicio de agua potable, previa autorización de la junta directiva/comité..
- Elaborar un reporte quincenal o cuando la JASS lo requiera sobre las actividades referentes a la comercialización de los servicios de agua potable y seguimiento de los reclamos registrados por los usuarios.

**Lector – notificador (vocales).**- Debe realizar las cuotas asignadas a cada usuario y notificar las sanciones y cortes por falta de pago y otros de acuerdo a las disposiciones vigentes.

Son funciones del Lector Notificador las siguientes:

- Reportar en el sistema establecido, notificar a los usuarios morosos del incumplimiento de los pagos por consumo de agua potable;

- Mantener registros actualizados con respecto a sus actividades y reportar a la JASS; verificar e informar oportunamente el adecuado funcionamiento de las conexiones domiciliarias;
- Reportar periódicamente sobre el funcionamiento de las tuberías.
- Reportar inmediatamente los daños que se produzcan; y las demás responsabilidades inherentes al cargo, que le fueren encomendadas por sus superiores.

## **9. Dirección de gestión técnica**

La Dirección de Gestión Técnica tiene la responsabilidad de dirigir, supervisar y ejecutar las acciones de operación y mantenimiento rutinario y aquellas de carácter emergente, para el eficiente funcionamiento de los Sistemas de Agua Potable.

Son funciones de Gestión Técnica:

- Dirigir estudios e investigaciones necesarias para formular programas y proyectos de los servicios de agua potable;
- Ejecutar las actividades contempladas en el plan de trabajo para la operación y mantenimiento de los Sistemas de Agua Potable.
- Ejecutar el plan de monitoreo respecto de la buena calidad, cobertura, cantidad, horarios, presiones en el servicio de agua potable, así como controlar fugas y desperdicios de agua;
- Ejecutar el plan de monitoreo respecto del eficiente funcionamiento de los sistemas;
- Preparar y someter a consideración de la JASS, el plan anual de trabajo para la operación y mantenimiento de los servicios.
- Diseñar, analizar, preparar y revisar la información relacionada con la distribución de los usuarios, planos y estudios de los Sistemas de Agua Potable.



- Presentar a la Junta Administradora los programas y proyectos para la ampliación y mejoramiento de los servicios de agua potable.
- Recopilar la documentación técnica de los Sistemas de Agua Potable como: planos de construcción, memorias técnicas y los informes respectivos;

Para su normal desenvolvimiento, la Dirección de Gestión Técnica efectuará procesos que ameritan la participación del siguiente personal de apoyo; en el área de planificación y proyectos y mantenimiento operacional:

- Planificación y proyectos
- Mantenimiento operacional

## **6.11. FUNDAMENTACIÓN**

### **6.11.1 Documentos administrativos**

Según Conza (2013), Para facilitar los procedimientos administrativos, una organización debe contar con los formatos que les permitan registrar los datos y avanzar en el proceso de forma ordenada.

Para tener en cuenta: La utilización adecuada de documentación y formularios, le permite administrar correctamente el sistema y garantizar una buena imagen, cuestión importantísima para lograr la confianza y aceptación de todos los usuarios. Es muy importante usarlos en forma correcta, para contar con información oportuna precisa y confiable, en todo momento, insumo fundamental para la rendición de cuentas. (p.28)

### **6.11.2. Instrumentos de organización y gestión de la junta directiva (JASS)**

Los instrumentos aquí presentados tienen como finalidad mejorar la gestión de las Junta Admirativa JASS estos se dividen en:

1. Instrumentos Generales para la JASS:
  - a. Plan Operativo Anual
  - b. Presupuesto Anual
  - c. Calculo de la cuota familiar

#### **6.11.2.1 Instrumento general: plan operativo anual**

Es el primer instrumento a ser formulado por el consejo Directivo de la Junta Directiva JASS, tiene como finalidad organizar las actividades en el lapso de año para garantizar una óptima presentación de los servicios de agua en el Caserío.

El plan operativo anual nos señala el camino que debemos seguir para realizar una adecuada administración, operación y mantenimiento del sistema de agua. Nos permite identificar el tiempo, frecuencia, los recursos que necesitamos (Libros, documentos, materiales de escritorio, herramientas para operar y el mantenimiento de servicio de agua) y las personas responsables de la ejecución de las actividades.

**- importancia:**

Permite ordenar las actividades a desarrollar y estimar el tiempo requerido para cada una de ellas. Asigna responsabilidades. Contribuye a la preparación de un trabajo de bien pensado, evitando la improvisación en la gestión. Refleja los procedimientos para la ejecución de las actividades. Prevé la disponibilidad y uso adecuado de los recursos

materiales, humanos y económicos. Permite prever las dificultades de la JASS y aumentar la capacidad de reacción frente a los cambios. Permite el seguimiento y evaluación de la gestión de la JASS.

- **¿Como hacer un plan operativo anual para las JASS?**

Para formular el PAO debemos de tener en cuenta lo siguiente:

1. ¿Qué queremos lograr? Al responder esta pregunta tendremos claro cuáles son nuestros objetivos para el año de trabajo que iniciamos.
2. ¿Qué hacemos? O ¿Qué actividades vamos a desarrollar en el año?
3. ¿Qué necesitamos? Con esta pregunta podremos definir que recursos necesitamos y cuanto de ellos. Cuando hablamos de recurso nos referimos al material, herramientas u otros insumos.
4. ¿Cuántas veces lo haremos? Con ellos definiremos la frecuencia en que vamos a desarrollar las actividades en el año.
5. ¿Quiénes lo harán? Consideremos esta información de suma importancia ya que en ella definirán las responsabilidades de cada integrante del Junta Directiva.

Adjuntamos a continuación un modelo de Plan Operativo Anual el cual está dividido en tres actividades grande; estas son:

1. Administración: en esta parte encontrara las tareas relacionadas a la gestión eficiente tales como cobro de cuota, reuniones de la Junta Directiva, asambleas entre otros.
2. Operación y Mantenimiento del sistema de agua: en estas actividades encontraras las tareas que se relacionan netamente a la infraestructura de los servicios de agua.

Actividades Complementarias, donde se proponen actividades de prevención, entre otras. Ver anexo n° 03

### 6.11.2.2 Instrumento general: presupuesto anual

El presupuesto anual define los recursos necesarios para la adecuada administración operación y mantenimiento del servicio de agua potable.

Este instrumento es importante ya que ayuda a establecer claramente cuanto será la cuota familiar

Para su desarrollo debemos tener en cuenta:

- a. Ingresos, que es el dinero generado por: la recaudación de la cuota familiar, las multas y los pagos por concepto de nuevos asociados.
- b. Egresos: que involucra los gastos de compra de Materias primas o insumos, suministros diversos, pago al operado (si se considera), servicios de terceros (pasajes, copias, tipeos entre otros), útiles de oficina y gastos diversos (incluyen los gastos de emergencia).

**“RECORDEMOS QUE LOS EGRESOS NO DEBEN SER MAYORES  
A LOS INGRESOS “**

Que debemos tener en cuenta:

La información de referencia es la descrita en el POA. Ahí se detallaron las actividades, frecuencias y cantidad. ¿Cuánto nos costará? Para definir los costos unitarios recomendados hacer una verificación de los precios de los insumos en las tiendas y ferreterías locales.

Adjuntamos a continuación un modelo de presupuesto. (Costos referenciales de Cuchupampa). Ver anexo N° 04.

### 6.11.2.3 Instrumento general: cálculo de la cuota familiar

#### Conceptos que debe cubrir la cuota familiar

1. La cuota familiar debe cubrir como mínimo:

Los costos de administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento. La reposición de equipo y la rehabilitación y/o ampliación de la infraestructura sanitaria. Procedimiento para el cálculo de la cuota familiar

**La cuota familiar se obtiene de la siguiente forma:**

$$PM = PA/12$$

$$CF = PM/N^{\circ} \text{ de asociados}$$

Datos:

**PM** = Presupuesto mensual

**PA** = Presupuesto anual

**CF** = Cuota familiar

**N° A** = Número de asociados

Primero, se obtiene el presupuesto anual: Se suma todos los costos:

**S/. 3,190.00/12** (meses del año).

Luego se obtiene el presupuesto mensual: Se divide el presupuesto anual entre los doce (12) meses del año y,

Gasto mensual = **S/. 265.83** Nuevos soles.

Finalmente se obtiene la cuota familiar: se divide el presupuesto mensual entre el número de asociados.

**S/.265.83/200** (Asociados).

Cuota familiar = **S/. 1.33** Nuevos soles.

### 2.11.3. Instrumentos específicos y sus responsables

Pariahuache (2011), afirma que la JASS una vez constituida e inscrita en el libro de Organizaciones Comunales de la Municipalidad Distrital, ejerce sus funciones conforme a su Estatuto, Reglamento y otros instrumentos de: Gestión, Control económico, Registro de acuerdos; se enumera dichos instrumentos especificando el responsable de cada uno de ellos y su nivel de importancia. (p.23)

#### 1. Los Instrumentos de Gestión y sus Responsables

Documento de gestión	Responsable
Libro Padrón de Asociados de la JASS	Secretario(a)
Libro de Actas de Asamblea General y Consejo Directivo	
Notificación	
Cuaderno de Asistencia	
Libro de caja/Banco (Ingresos y Egresos)	Tesorero(a)
Libro de recaudos	
Recibos de ingresos y egresos	
Balance económico	
Libro de inventario	
Registro de visita se supervisión	Presidente/Fiscal

### **2.11.3.1 El libro padrón**

El Padrón de asociados(as) es el libro legalizado donde se inscribe a los asociados(as), ayuda a conocer el número de familias que participan en la JASS y debe actualizarse anualmente.

Pasos para inscribirse a un asociado(a):

El orden del registro de los asociados en el libro padrón, lo define el consejo directivo de la JASS de acuerdo al criterio priorizado, ya sea por orden de viviendas, alfabético, antigüedad de inscripción, puntualidad de pago de inscripción, según padrón comunal, disponibilidad de tiempo del asociado u otros criterios que concuerde la asamblea.

Anota el nombre del asociado(a). Recuerda que por cada vivienda debe haber solo un asociado(a) inscrito(a). Los miembros de la familia que viven en cada vivienda eligen a quien los representa ante el JASS. Registra si el asociado(a) pago su monto de inscripción. Recuerda que si el asociado(a) ha participado en la faena de construcción de las obras de saneamiento esta exonerado del pago de inscripción. A continuación se presenta el modelo de libro de padrón, Ver anexo n° 05.

### **6.11.3.2 El libro acta**

Es un asiento de lo tratado, discutido y acordado en una reunión del Consejo Directivo o asamblea de asociados.

#### **Importancia:**

De cada asamblea de asociados o reunión de consejos directivo se deben levantar actas donde se refleje y se deje constancia de los participantes a la misma, de los puntos tratados y las decisiones tomadas; las mismas deben ser adecuadamente archivadas y registradas. Los hechos administrativos y financieros llevados a cabo por el consejo

directivo deben ser registrados en los libros especiales conformados para estos efectos (libro caja). Tales libros son de gran importancia porque en ellos se registran los actos de los diferentes órganos que la componen.

### **Pasos para una asamblea**

Antes de la asamblea:

Convocar e informar a todos los asociados(as), cuándo y dónde se realizara la asamblea, los objetivos y la agenda. Para ello utiliza el medio adecuado para la convocatoria. Por ejemplo carteles en lugares visibles, campana, parlante, etc.

Especificar y difundir con claridad las sanciones por inasistencia consideradas en el reglamento de la JASS.

Preparar los materiales necesarios para la asamblea: necesitamos asegurar una mesa, bancas, etc.

### **Durante la asamblea:**

Presentar la agenda a consideración de la asamblea. Se agregan puntos si la asamblea lo solicita.

Al desarrollar cada tema de la agenda es importante llegar a acuerdos concretos.

Finalmente, se lee, se cierra el acta y los asistentes firman en señal de conformidad. Ver anexo n° 06, 07, 08 Y 09

### **6.11.3.3 Registro de usuarios y usuarias**

Para tener registrados a todos los usuarios, es muy importante contar con un registro de usuarios y usuarias. Con este registro sabemos claramente a cuántos usuarios atendemos y la ubicación de cada uno, y de esta manera tenemos un mejor control del servicio que brinda la JASS. Para elaborar el registro, primero se le asigna a cada usuario un número o código.



En el caso de poblaciones dispersas y rurales se puede utilizar un número, asignado a cada conexión o medidor (hidrómetro), al momento de ingresar el sistema, y así tener certeza del número de abonados o usuarios del sistema. Esto también permite llevar un mejor control para las lecturas de los medidores y la gestión de cobro. Ver anexo n° 10

#### **6.11.3.4 Registro individual por usuario y usuaria**

Este documento compila todos los datos de cada usuario y registra su accionar con respecto a la JASS y los servicios que brinda. Nos sirve para conocer mejor a los usuarios, darles reconocimiento, o bien identificar problemas para resolver a tiempo. Ver anexo n° 11

#### **6.11.3.5 Solicitudes de conexiones**

Este documento lo utiliza cada miembro de la comunidad que necesita obtener los servicios de la JASS. El usuario debe llenar el formulario y presentarlo a la Junta Administradora aceptando las condiciones y los valores que se le piden por el derecho de conexión y tarifa. La solicitud se envía ante la junta directiva que se encarga de aprobar y autorizar al presidente o gerente a firmar aceptando la solicitud.

El usuario hace el pago correspondiente, luego de lo cual se autoriza al operador para que realice la instalación. Ver anexo n° 12

#### **6.11.3.6 Citación a usuarios en mora**

Este formulario lo envía firmado el o el Gerente/presidente de la junta al usuario que se hubiere atrasado en su pago después de la fecha límite mensual. Sirve como citatorio, en el cual se le advierte al abonado que tiene un determinado número de horas, de acuerdo con lo que se disponga en el reglamento interno, para pagar su deuda. A quienes no cancelen la mora se les suspenderá el servicio. **Ver anexo n° 13**

### **6.11.3.7 Notificación a los/as usuarios/as**

La Junta Administradora de la JASS puede hacer notificaciones cuando un asociado o asociada no esté cumpliendo con las normas contenidas de la JASS.

Motivo de notificación: Situación anómala cometida por el o la asociada por el atraso en el pago, conexión ilegal, destrucción malintencionada de infraestructura de la JASS, manipulación o alteración de dispositivos de medición, etc. La notificación debe ser entregada en duplicado y ser firmada por el usuario. Se guarda una copia en los archivos de la administración para evitar problemas posteriores o malos entendidos. Ver anexo n° 14

### **6.11.3.8 Convocatoria y realización de asambleas**

Para lograr una buena participación en las asambleas es necesario:

Preparar la agenda en forma anticipada en la Junta Administradora. Pensar el horario más adecuado para que los usuarios puedan asistir sin problemas.

Programar temas de interés para el asociado y la asociada. Preparar y enviar con anticipación a cada asociado una invitación formal señalando fecha, hora, lugar y temas de la agenda. Lo recomendable es que esta invitación formal llegue con al menos ocho días de anticipación y directamente al domicilio del usuario que deberá firmar un recibido. Informar e invitar a la población en general sobre la realización de la asamblea a través de avisos impresos en lugares públicos, visibles y concurridos de la comunidad como la tienda, puestos de salud, iglesia, etc., o en eventos deportivos, comunales o religiosos. También es importante echar mano de recursos radiofónicos como avisos radiales o perifoneo. Ver anexo n° 15

### **6.11.3.9 Recibos de ingresos y egresos**

Existen 2 tipos de recibos que maneja el consejo directivo de la JASS, para controlar los ingresos y egresos de la JASS, según se detalla a continuación:

#### **1. Recibos de Ingresos**

Para registrar los cobros debemos contar con RECIBOS DE INGRESO en el cual se anotan todos los ingresos que tuviera la JASS por cualquier concepto que haya recibido (cobro de una cuota familiar, cobro por multas, por inscripción de usuarios nuevos etc.) el recibo de ingreso sirve para alimentar el libro de recaudos.

#### **2. Recibo de Egresos**

El recibo de egresos sirve para registrar las salidas de dinero de caja del Consejo Directivo de la JASS, en el caso de que el tesorero realice una adquisición o pague un servicio de terceros que no cuente con facturas, boletas de venta y recibos por honorarios.

Estos registros permitirán que el Consejo directivo de la JASS, pueda manejar y controlar ordenadamente los gastos que tuviera la JASS en la localidad, específicamente en rubros como: útiles de escritorio, materiales, el pago al operador, etc. Estos recibos deben ser llenados en su totalidad, reteniéndose para la JUNTA DIRECTIVA el comprobante original de ambos (recibos de ingreso y egreso), y entregándole al asociado(a) o proveedor la copia calcable.

Ambos recibos sirven para alimentar el libro de caja. A continuación se presenta el modelo de Recibo de Ingresos y egresos: ver anexo n° 16

### 6.11.3.10 Libro de caja

Es el libro donde se anotan mensualmente los ingresos o cobros y los gastos que se hacen para el mantenimiento del sistema o Gestión de las JASS, y debe ser legalizado por un notario público, juzgado civil o juez de paz letrado de la localidad.

Los ingresos deben sustentarse con recibos numerados sellados por la JASS y los egresos con boletas de ventas o recibos. El libro tiene dos partes y el tesorero debe anotar en cada una de ellas lo siguiente:

COLUMNA IZQUIERDA	COLUMNA DERECHA
<p>En la hoja izquierda se registran los ingresos y gastos del mes realizados por la Junta administradora:</p> <p>1. De la operación:</p> <p>Se registran el N° correlativo (según los códigos de la SUNAT)</p> <p>Fechas de los ingresos y gastos del mes ordenados correlativamente.</p> <p>Descripción (Número y concepto de cobro o gasto).</p> <p>2. Cuenta contable asociado:</p> <p>Código (costo unitario)</p> <p>Denominación (número de recibo de ingreso o egreso, boleta o factura).</p> <p>3.- movimiento y saldos en efectivo:</p> <p>Movimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cargos (ingresos)</li> <li>- Abonos (gastos)</li> </ul> <p>Saldos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deudor (ingresos)</li> <li>- Acreedor (gastos)</li> </ul>	<p>En la cual se registran los movimientos y transacciones bancarios, solo se utiliza y registran datos si la Junta Administrativa tiene algún tipo de cuenta de ahorros, cuenta corriente u otro tipo de cuenta bancaria a nombre de la Junta Administradora</p>

A continuación se presenta el modelo de libro de caja. Ver anexo n° 17

#### **6.11.3.11 Libro de recaudos**

El libro de recaudos es manejado por el tesorero de la Junta administradora, sirve para registrar los pagos de los asociados por conceptos de cuota extraordinaria, moras, multas, inscripción de nuevos asociados, etc. El cual debe mantener actualizado, llenado ordenadamente por meses y registrando los nombres de los asociados con residencia permanente y flotante. Asimismo el cuaderno de control de cuotas se debe de constatar con los recibos de ingresos, lo cual permitirá verificar el cumplimiento de los pagos, según se detalla a continuación: A continuación se presenta un modelo de libro de recaudos, ver anexo n° 18

#### **6.11.3.12 Balance económico de la junta administrativa**

El consejo directivo de la JASS deberá rendir cuentas, por lo menos cuatro (4) veces al año al menos una (1) vez cada trimestres, a la asamblea general, previa aprobación del informe de ingresos y Egresos elaborado por el tesorero. El consejo directivo deberá remitir copia simple del informe de ingresos y egresos presentando a la asamblea general de la JASS a la municipalidad Distrital de Huarmaca, con el objeto de permitirle desarrollar la labor de supervisión y fiscalización que conforme a la ley le corresponde. Ver anexo n° 19

#### **6.11.3.13 Libro inventario**

La Junta Administradora de la JASS tiene la responsabilidad de vigilar los documentos de propiedad de la organización, así como velar que se ejecuten todas las obras de agua potable. Para ello es fundamental contar con un cuaderno de inventario donde se apunten todas las compras, lo que se deja de usar, lo que se recibe como donación y quién realiza la donación. Para la elaboración del inventario se recomienda seguir los siguientes pasos: Enumerar y etiquetar los equipos materiales que se quieren inventariar.

Anotar el número del equipo o material, anotar la fecha de ingreso a la JASS, es decir, la fecha en que el equipo pasa a ser propiedad de la JASS. Anotar el nombre del equipo o material, describir características más importantes. Por ejemplo la marca del equipo, modelo color u otra característica que se considere importante. Cuando un bien ya no se utilice y/o este deteriorado, previo acuerdo con la asamblea, se le dará de baja y se anotará la fecha de salida. A continuación se presenta un modelo de bienes de la JASS, ver anexo n° 20

#### **6.11.3.14 Registró de visitas de supervisión**

Es importante que la Junta Administradora cuente con un cuaderno de supervisión que registre la actividad de los asociados, y se verifique el uso adecuado del lavadero y de los baños de tal forma que no haya fuga de agua. A continuación presentamos el modelo de formato de supervisión a los asociados. Ver anexo n° 21

### **6.12. ANALISIS DE LA PROPUESTA**

En el desarrollo de esta propuesta se pudo señalar que en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento; el control interno es una herramienta muy necesaria para corregir errores y mantener controles a nivel de todo el departamento administrativo que son la base fundamental para el desenvolvimiento de las actividades que realiza la Institución. Un control interno adecuado permite que la Junta Administradora de Agua Potable obtenga una administración eficiente y se beneficie con una información oportuna.

Esto hace que las funciones de los directivos y usuarios de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento (JASS) de las zonas rurales es oportuno reafirmar que el éxito de las organizaciones se sustenta también en las convicciones que tenga cada uno de los socios/usuarios para trabajar en equipo, equidad y deseos de dar lo mejor de sí para

una mejor calidad de vida que beneficie a todas las familias: madres, padres, hijas e hijos de su localidad. Esperamos que las ideas expuestas en esta propuesta se constituyan en una herramienta útil para la gestión de la JASS y de ese modo se logre consolidar una organización eficiente que garantice la sostenibilidad de mejorar el servicio de agua potable para la satisfacción de los usuarios.

**Recursos:**

Quienes intervendrán en este proyecto serán la junta directiva de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento, así mismo beneficiarios indirectos serán los usuarios del Caserío de Cuchupampa Distrito de Huarmaca provincia Huancabamba departamento Piura.

**6.13. Materiales necesarios para la implementación y financiación de la propuesta.**

Para la realización de la presente tesis se requerirá los suministros e Implementos de oficina que permitan realizar las encuestas, copias, etc.

Las consultas que requieren hacerse vía telefónica e internet y los registros en el equipo de computación con la emisión de resultados. Este proyecto será financiado con fondos propios, también se necesitará una lapto, internet, USB y paquetes informáticos (Excel y SPSS) que permitan tabular de mejor manera las encuestas y así obtener datos reales, se detalla en el anexo n°02.

## 7. CONCLUSIONES

Del análisis realizado en esta investigación, se concluye los siguientes aspectos:

Según los resultados de la encuesta se ha concluido que existe gran desinformación de cómo administrar una Junta Administradora; ya que más del 50% de la población estar insatisfechos por el servicio de agua potable, esto conlleva ser los principales factores perjudiciales que se captó para tomar referencias al caso y dar una solución a través de un modelo de plan administrativo.

Al realizar la investigación de diferentes tesis se ha concluido que es de vital importancia llevar una buena gestión administrativa en las Juntas Directivas de las JASS y empresas de agua potable, ya que son conformadas por personas de la misma población y muchas de ellas desconoce el funcionamiento administrativo; además nos favoreció reforzar ciertas dudas presentadas durante el desarrollo de la tesis.

Según los resultados obtenidos la junta directiva se ve la obligación inmediata de obtener un Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de servicios de saneamiento JASS en el servicio de agua potable; donde permitirá conocer y recordar cuál es la misión, visión, valores, estructura organizacional, plan de trabajo anual y otros, adecuado a las necesidades del Caserío de Cuchupampa Distrito Huarmaca Departamento Piura.



## 8. RECOMENDACIONES

Realizar una asamblea en donde se dé a conocer el plan de gestión administrativa elaborado y ponerlo en práctica.

Realizar las actividades de acuerdo a la estructura organizacional de la Junta Administradora ya definida a sus áreas correspondientes.

Solicitar apoyo de ampliación de reservorios a la municipalidad de Huarmaca, con el fin de generar nuevas fuentes de agua y así prevenir a largo tiempo el desabastecimiento de agua.

Solicitar a las instituciones de salud y educación charlas preventivas con respecto al agua.

Seguir dando a conocer a los usuarios con anticipación las fechas programadas en el plan de trabajo sobre el mantenimiento de los reservorios.

Realizar inventarios cada mes que permita tener el presupuesto y el balance anual favorable. Tener actualizado los padrones de usuarios.

Tener un libro de caja y libro de recaudos donde se anotan mensualmente los ingresos y egresos que se realizan para el mantenimiento del sistema o Gestión de las JASS.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, M. (2012), satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, de Caracas. Consultado el 20 de abril del 2015 de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>

Ávila Baray, H. (2006), Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)  
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/index.htm>

Arnez, C. M. (2013), Baja ejecución presupuestaria en inversión pública en los gobiernos municipales de Bolivia. Municipios del chaco boliviano. Consultado el 12 de abril del 2015.

Bachelet (1992), Satisfacción del cliente. España: Bizkaia

Borja, V. G. (2010), Gestión de los servicios de agua potable y saneamiento. Consultado el 14 de mayo del 2015 de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1858/1/70876689.2010.pdf>.

Bozo, M. (2009), Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz.

Begoña, G & Massa. I. (2010), Guía para la Gestión de proyectos sociales. (4ta ed). España: Equipo del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia.

Besterfield, D. (2009), Control de calidad. (8va ed.) México: Pearson educación.

Caraballo, J. y Robison, M.(2000), gestión administrativa. Consultado el 09 de julio del 2015, de <http://gestionadministrativaiuta.blogspot.com/>

Cavero, J. R. (2013), La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, departamento de Áncash) 2006 – 2009 . Consultado el 12 de Abril de 2015, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3484/1/Escate\\_cj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3484/1/Escate_cj.pdf)

Conza A. (2013), Manual de organización y juntas administradoras, (1ra ed.) Peru: grafica educativa.

Cajamarca, F. y Cumbre, J (2010), Propuesta de un plan de gestión administrativa para el sistema de agua potable de la comunidad de Chiquintad. Consultado el 07 de mayo de 2015 de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4668/6/UPS-CT001852.pdf>

Chong, M. (2011), Diseño de un modelo de gestión para el desarrollo sostenible y competitivo de las pequeñas agrícolas rurales del Perú. Consultado el 15 de mayo del 2016 de <http://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/bitstream/handle/10535/7913/Tesis%20MChongPS.pdf>

Chiavenato, E. (2001), Administración teoría proceso y práctica, (3ra ed). California: Mc Graw Hill.

Chiavenato, E. (1995) Introducción a la teoría general de la administración (4ta ed). Mexico: Mc Graw Hill.

Cosude (2005), guía para juntas administradoras de agua y saneamiento (JASS) y entidades afines (1ra ed). Perú: Centro panamericano.

Denove, C. y Power, J. (2006), Satisfacción. (2da ed). California: portafolio.

Escamilla, M. (2010), Aplicación básica de los métodos científicos. Consultado el 11 de junio de 2015, de [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)

Española, C. (2013), AECID; FCAS. Consultado el 19 de ABRIL de 2015, de <http://www.fondodelagua.aecid.es/es/fcas/donde-trabaja/paises/peru.html>

Figueroa, R. (2011), Introducción a la administración y a las organizaciones. Consultado el 15 de diciembre 2018.

Hernandez, R. y Fernández, C. (1997), Metodología de la investigación. (1ra ed). México: Mc Graw Hill.

Kotler, P. (2006), Satisfacción del Cliente. (6ta ed). España: Dias Santos.

Karl, A. (1988), Gerencia del Servicio. (1ra ed.) Caracas: Legis Fondo.

Koontz, H, Weihrich, H. & Cannice M. (2012), Administración (11° Ed). California: Mc Graw-Hill.

Millan, C. (2009), Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad. Bogota. Consultado el 09 de julio del 2015, de <http://es.slideshare.net/gerenciaproy/gestin->

administrativa-para-el-mejoramiento-de-la-calidad-educativa-en-las-instituciones-distrita.

Montenegro, N. L. (2013), Gestión Administrativa del Talento Humano y su incidencia en las Empresas Públicas Administradoras de Agua Potable en la Provincia del Carchi. Tulcan - Ecuador.

Muñoz, D. M. (2009), Administración organizacional. Consultado el abril de 2015, de [http://www.icdf.org.tw/web\\_pub/20040920142808%E7%AC%AC%E5%9B%9B%E7%AB%A0-1.pdf](http://www.icdf.org.tw/web_pub/20040920142808%E7%AC%AC%E5%9B%9B%E7%AB%A0-1.pdf)

Munch, L. (2010) Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. (1era ed.). México: Mc Graw Hill.

Paredes, O. (2014), Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. Consultado el 07 de mayo de 2015.

Pineros, J (2009) Medición de la satisfacción del cliente, en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Consultado el 20 de Mayo del 2015 de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>

Pastor, O. (2014) Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú, en la Universidad Católica del Perú. Consultado el 7 de mayo del 2015 de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5470/pastor\\_paredes\\_oscar\\_evaluacion\\_servicio.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5470/pastor_paredes_oscar_evaluacion_servicio.pdf?sequence=1)

Parihuache, M. (2011), Guía para la gestión de las juntas Administradoras de servicios de saneamiento. Perú: Pirhua.

Peru, F. (2010), Recuperado el 6 de abril de 2015, de [http://www.jica.go.jp/peru/espanol/office/topics/pdf/jica\\_world101004.pdf](http://www.jica.go.jp/peru/espanol/office/topics/pdf/jica_world101004.pdf).

Perez J. (2014), Como calcular la confiabilidad de resultados. Consultado el 20 de mayo del 2018, <https://asesoriatesis1960.blogspot.pe/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>

Rodríguez, E. R. (2013). Análisis de la Sostenibilidad de los Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en el municipio de Suchitoto, departamento de Cuscatlán. Consultado el 07 de mayo de 2015, de <http://ri.ues.edu.sv/4655/1/13101475.pdf>.

Robbins, S. y Coulter, M.(2000), Administración. (6° Ed). Mexico: Prentice Hall Inc.

Salud, O. P. (2004), Mejoramiento de calidad de agua de consumo en los caserios de Piura. Consultado el 16 de abril de 2015.

Sanbasur. (2007), Las municipalidades y el saneamiento básico rural. Consultado el 12 de abril de 2015.

SedapaL. (2013), Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima. Consultado el 16 de abril de 2015, de [http://www.sedapal.com.pe/c/document\\_library/get\\_file?uuid=fc3823d4-59b2-4b7d-aec0-35ca798b2e9e](http://www.sedapal.com.pe/c/document_library/get_file?uuid=fc3823d4-59b2-4b7d-aec0-35ca798b2e9e)

Tam, Vera & Oliveros, (2008). [http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj\\_modela\\_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf](http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf).

Tello, E. (2005), Gestion municipal. Consultado el 19 de 1BRIL de 2015, de [http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf)

Vavra, T. (2010) Como medir la satisfacción del cliente. (2da ed). Madrid: FUND. Confederal.

Vargas, D. (2009). Propuesta del plan de gestión de proyecto para la implementación del portal web institucional en la empresa de servicios públicos.

Schem – Unjfsc, (2011) [https://alojamientos.uva.es/guia\\_docente/uploads/2012/475/46179/1/Documento4.pdf](https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2012/475/46179/1/Documento4.pdf)

## **IX. ANEXOS**



## ANEXO N° 01

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6		
	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS	SEMANAS		
ELABORACIÓN DE TESIS	■	■						
CONSULTA BIBLIOGRAFICA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JASS		■	■					
CONSULTA BIBLIOGRAFICA DE SATISFACIÓN			■	■				
REVISAR Y CORREGIR LA FUNDAMENTACION TEORICA			■	■				
ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA				■	■			
VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA				■	■			
APLICACIÓN DE LA ENCUESTA					■			
TABULACIÓN DE LA ENCUESTA					■	■		
ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA					■	■		
REVISIÓN DE ORTOGRAFIA Y CITAS BIBLIOGRAFICAS						■	■	
SUSTENTACIÓN							■	
PRESENTACIÓN DE TESIS							■	■

**Fuente:** elaboración propia

## Anexo N° 02. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	P. TOTAL
<b>A. COSTOS DIRECTOS</b>				
<b>Materiales e Insumos</b>				
Lapto	Unidad	01	S/. 1,800.00	S/. 1,800.00
Instalación de SPSS	Unidad	01	S/. 20.00	S/. 20.00
Papel bond A4	Millar	01	S/. 25.00	S/. 25.00
Memoria USB	Unidad	01	S/. 50.00	S/. 50.00
Folder manilas	Unidad	10	S/. 1.00	S/. 10.00
Anillados	Unidad	06	S/. 2.50	S/. 15.00
Impresiones	varios			S/. 100.00
Copias	varios			S/. 50.00
Recopilación de Información	varios			S/. 50.00
Procesamiento y análisis	Unidad	01	S/. 70.00	S/. 70.00
Redacción informe final	Unidad	01	S/. 45.00	S/. 45.00
Comunicaciones	varios		S/. 300.00	
pasajes	varios		S/. 250.00	S/. 250.00
Alimentación	Día	06	S/. 6.00	S/. 36.00
Empastado de la tesis	Unidad	06	S/. 50.00	S/. 300.00
<b>A.TOTAL DE COSTOS DIRECTOS</b>				
<b>B. COSTOS INDIRECTOS</b>				
IMPREVISTOS 10%	%	10		S/. 400.00
<b>TOTAL DEL COSTO (A + B)</b>				<b>S/. 3,221.00</b>

Elaboración: Autores de tesis

**ANEXO N° 03: PLAN OPERATIVO ANUAL DE TRABAJO**

ACTIVIDADES	TAREAS	MESES												RECURSOS	RESPONSABLE
		E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C		
ADMINISTRACION	Reuniones del CD de la JASS.													Libro de actas y materiales de escritorio.	JASS
	Registro de listado actualizado y padrón de asociados.													Cuaderno, libro padrón y materiales de escritorio.	JASS
	Elaboración de propuesta del PAO, presupuesto anual y cuota familiar.													Papelotes, plumones y cinta masking.	JASS
	Aprobación actualización de PAO, presupuesto anual y cuota familiar.													Libro de actas, papelotes, plumones y cinta masking.	Asamblea general
	Aprobación/actualización del reglamento de la JASS.													Libro de actas, estatuto y reglamento.	JASS
	Asamblea general Ordinaria de asociados.													Libro de actas.	Asamblea general

	Inscripción de la municipalidad.																	Libro de actas.	JASS - Asamblea General
	Cobranza de la cuota familiar.																	Cuaderno de cobro de la cuota familiar.	Tesorero y JASS

ACTIVIDADES	TAREAS	MESES												RECURSOS	RESPONSABLE				
		E	F	M	A	M	J	J	A	S		N	D						
		N	E	A	B	A	U	U	G	E	O	O	I						
ADMINISTRACION	Pago al Operador																	Recibo de egreso.	
	Informe Económico de tesorero a la JASS.																	Papel Bond, Libro de Caja y útiles de escritorio.	Tesorero
	Rendición de cuentas de la JASS a la Asamblea.																	Papelotes, plumones cinta masking, Libro de actas y Libro de Caja.	JASS - Operador
	Visitas Domiciliarias. (Sensibilizar sobre el uso racional del agua potable, cuota familiar y empadronamiento).																	Libro de actas para registrar las visitas Domiciliarias de la JASS.	Tesorero - JASS

	Coordinación con el establecimiento de salud, Instituciones educativas y Municipalidad.												Papel bond, Libro de Actas.	JASS
GESTION TECNICA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE	Inspección de tuberías, limpieza del interior de las cámaras del sistema de agua potable												Manual de operación y mantenimiento del agua potable.	Operador
	Desinfección de cada uno de los componentes del sistema de agua potable.												Hipoclorito de calcio, materiales y herramientas.	Operador y JASS
	Limpieza y Desinfección de los componentes de cada uno de los componentes del sistema de Desagüe.												Materiales y herramientas.	Operador y asociados de JASS

ACTIVIDADES	TAREAS	MESES												RECURSOS	RESPONSABLE
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
		E	B	R	R	Y	N	L	O	T	T	V	C		
GESTION TECNICA OPERACION	Realizar trabajos de resane de fisuras y rajaduras en las estructuras, pintura de estructuras y tapas de inspección del sistema de agua potable.													Manual de operación y	Operador

																			mantenimiento de agua potable.	
	Adquisición de materiales, herramientas e insumos para la operación y mantenimiento de los servicios de agua.																		Libro de caja	Tesorero - JASS
	Cloración del agua.																		Hipoclorito calcio y materiales de cloración.	Operador
	Maniobrar las válvulas de la caseta del reservorio, válvulas de aire y de purga.																		Manual de operación y mantenimiento de agua potable.	Operador
	Limpieza de los alrededores de la captación – reservorio.																		Hipoclorito calcio, materiales y herramientas.	Operador y asociados
COMPLEMENTARIAS	Rehabilitación y Ampliación de la infraestructura de los servicios de agua.																			
	Reposición de Equipos.																			
	Instalación de nuevas conexiones.																		Ladrillos, calaminas etc. Materiales de construcción.	JASS y Asociados

**ANEXO N° 04: PRESUPUESTO ANUAL DE LA JUNTA ADMINISTRATIVA**

ACTIVIDAD QUE SE REALIZA	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	N° DE VECES AL AÑO	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Remuneración del personal (pago al operador).	Por Operación y Mantenimiento del sistema de agua.	Soles	12	0	S/. -	S/. -
Materia prima e insumos para la cloración.	Hipoclorito de Calcio al 30% el cual se utilizara 12 veces al año.	Kg.	12	10	S/. 14.00	S/. 1,680.00
Materia prima e insumos para la desinfección.	Hipoclorito de Calcio al 30% el cual se utiliza 4 veces al año	Kg.	4	5	S/. 14.00	S/. 280.00
Suministros diversos de agua (compra de materiales y herramientas de operación y mantenimiento del sistema de agua.	Tubos, codos, teflón, pegamento, aceite, tes, hoja de sierra, lija, fosforo, guantes de cuero pintura anticorrosiva, comparador de cloro.	Varios	2	1	S/. 100.00	S/. 200.00
Servicios de terceros vinculados a la prestación de los servicios de saneamiento.	Impresión de recibos, fotocopia legalización de libros, servicios de movilidad (traslado) Análisis del agua 3 reservorios.	Varios	1	1	S/. 600.00	S/. 600.00
Útiles de oficina (Compra de materiales de administración).	Libros, papeles, lápices, engrampador, perforados, materiales de escritorio etc.	Varios	1	1	S/. 50.00	S/. 50.00
Gastos diversos relacionados con la administración del sistema de agua, educación sanitaria y promoción.	Movilidad de los directivos, gastos de difusión, de información a los asociados de la JASS, campañas sanitarias, entre otros.	periodo	4	2	S/. 10.00	S/. 80.00
actividades complementarias	Reservas para mejoramiento y/o ampliación del sistema de agua, reposición de equipos.	Soles	1	1	S/. 200.00	S/. 200.00
	Capacitación Asistencia técnica y educación sanitaria.	Soles	1	1	S/. 100.00	S/. 100.00
<b>TOTAL</b>						S/. 3,190.00

**ANEXO N° 05: REGISTRO DE SOCIOS**

**NOMBRES:** JUAN GERARDO **CARNET N°=** 0001  
**APELLIDO PATERNO:** ROSAS **FECHA DE INGRESO =** 05/08/2018  
**APELLIDO MATERNO:** RODRIGUEZ  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 08/06/1969 **DISTRITO:** HUARMACA  
**PROVINCIA:** HUAMCABAMBA **DEPARTAMENTO:** PIURA  
**PROFESION:** MAESTRO DE OBRAS **ACTIVIDAD:** CONSTRUCCION  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN:** SECUNDARIA  
**ESTADO CIVIL:** CONVIVIENTE **DNI N°:**.....

**DIRECCION:** PLAZA PRINCIPAL DE HUARMACA S/N TELÉF. N ° .....

ESPOSA  CONVIVIENTE

Nombres y Apellidos, Hijos	Sexo	Fecha de nacimiento	Ocupación	carnet	
Eustaquia Huamán Monge	F	06/09/1975	Ama de casa		FAMILIA DIRECTA
Juanita Rosas Huamán	F	09/07/1980	Estudiante		
Gilberto Rosas Huamán	M	10/09/1989	estudiante		

Nombre y Apellidos – hijos	Sexo	Fecha de nacimiento	Ocupación	carnet	
					FAMILIAR INDIRECTA

INSCRITO APROBADO:.....

Me comprometo a cumplir el estatuto y reglamento de la institución.

Fecha.....

Presidente.....

Secretario.....

titular.....





**ANEXO N° 06: MODELO DE ACTA DE ASAMBLEA ORDINARIA/EXTRAORDINARIA**

En la localidad de....., del distrito de....., de la provincia de....., del departamento de....., siendo las horas.....del día.....de .....del año....., se reunieron los pobladores para realizar una asamblea, con la presencia del personal de Cuchupampa, señores (Srtas.)....., con el fin de tratar lo siguiente:

**AGENDA:**

- 1°
- 2°

**ACUERDOS:**

Contando con la participación de los asociados del agua potable y saneamiento se procedió a realizar la asamblea acordando lo siguiente:

- 1°
- 2°

Siendo las.....horas del día.....de.....del año.....,

El secretario(a) da lectura a los acuerdos del acta y después de aprobado, se da por concluida y levantada la presente asamblea, firmando los presentes.

**Firmas de asistentes:**

<b>N°</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FIRMA</b>
01			
02			

**Firmas de las autoridades (presentes)**

.....

Presidente (a) comunal

Nombre: .....

DNI.....

.....

Secretario (a) de la JASS

Nombre: .....

DNI: .....

Vocal I de la JASS

Nombre: .....

DNI: .....

.....

Presidente (a) de la JASS

Nombre: .....

DNI.....

.....

Tesorero (a) de la JASS

Nombre: .....

DNI: .....

Vocal II de la JASS

Nombre: .....

DNI: .....

## ANEXO N° 07: MODELO DE LA ACTA DE CONSEJO DIRECTIVO

En la localidad de....., Del distrito de....., de la provincia de....., del departamento de ....., siendo las horas..... del día.....del año....., se reunieron los integrantes del consejo directivo de la JASS para realizar una reunión con la presencia del personal de aseo, señores (Srtas.) .....,con el fin de tratar lo siguiente.

### AGENDA:

1°

2°

3° .....

### ACUERDOS:

Contando con la participación de los integrantes de CD de la JASS se procedió a realizar la reunión acordando lo siguiente:

1°

2°

3°

Siendo las .....horas del día .....de.....del año.....

El secretario(a) de lectura a los acuerdos del acta y después de aprobado, se da por concluida y levantada la presente reunión, firmando los presentes.

Firmas de asistentes:

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FIRMA
01			
02			

Firma de las autoridades (presentes)

.....

Presidente (a) comunal

Nombre: .....

DNI: .....

.....

Presidente (a) de la JASS

Nombre: .....

DNI:.....

## **ANEXO N° 08: ACTA DE ASAMBLEA GENERAL DE CONSTITUCION DE LA ORGANIZACIÓN COMUNAL**

En la localidad de....., del distrito de.....,  
De la provincia de....., del departamento de....., siendo las  
horas.....del día.....de.....del año....., se reunieron los pobladores  
Para realizar una asamblea, para debatir y aprobar los siguientes:

### **AGENDA:**

1. Constitución de la organización comunal civil.
2. Modalidad legal y nombre de la organización comunal.
3. Determinar el domicilio legal.
4. Debatir y aprobar el estatuto

Bajo la presidencia de....., y actuando como secretario....., se llevó a cabo la asamblea general.

Debate de la agenda. Luego de un intercambio de opiniones y un amplio debate de los puntos mencionados en la agenda se llegó a los siguientes acuerdos:

1. Por unanimidad se acordó construir una organización comunal civil sin fines de lucro, denominado: “Junta administradora de servicio de saneamiento.....”
2. La organización comunal tendrá la forma de organización asociativa, regida por las disposiciones del código civil y demás normas complementarias y su estatuto.
3. El objeto principal de la organización comunal que se constituye:  
“Junta administradora de servicio de saneamiento.....” Se constituye sin fines de lucro, con el objeto de asumir la administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento de la comunidad de....., distrito de....., provincia de.....  
Departamento de.....
4. La organización comunal puede efectuar sin reserva ni limitación alguna todos los actos y contratos de administración y operaciones necesarias convenientes para la consecución de su fin social.
5. Se acordó fijar como su domicilio legal de la organización comunal distrito de....., provincia de....., departamento de.....

6. A continuación se pasó a realizar la elección del primer consejo directivo, recayendo de acuerdo a la votación efectuada por mayoría, en las siguientes asociados:

PRESIDENTE.....

VICEPRESIDENTE.....

(Si es que hubiera)

SECRETARIO.....

TESORERO.....

VOCAL 1.....

VOCAL 2.....

7. Punto seguido se procede a realizar la elección del primer fiscal, recayendo de acuerdo a la votación efectuada por mayoría en el siguiente socio:

8. Se acordó por unanimidad designar al señor .....con DNI N° .....para que en nombre y en representatividad de los asociados de la organización comunal junta administradora del servicio de saneamiento de.....proceda a suscribir todos los documentos públicos y privados que sean necesarios para lograr la inscripción de la organización comunal y de los acuerdos tomados en esta asamblea en el registro de organización comunales de la oficina registral de.....

9. Se acordó por unanimidad aprobar el estatuto de la organización comunal, cuyo texto es el siguiente :

ADJUNTAR EL ESTATUTO.

## **ANEXO N° 09: ACTA DE ASAMBLEA GENERAL DE APROBACIÓN DE REGLAMENTO**

En la localidad de.....del distrito de.....de la provincia de.....del departamento de.....siendo las horas.....del día.....de.....del año.....se reunieron los usuarios para realizar una asamblea, para debatir y aprobar los siguientes:

### **AGENDA:**

1. Análisis y aprobación del estatuto de la Organización Comunal JASS.....
2. Análisis y Aprobación del Reglamento de usuario de sistema de agua de la Organización Comunal JASS.....

### **ACUERDOS:**

Luego de un intercambio de opiniones y un amplio debate de los puntos mencionados en la agenda se llegó a los siguientes acuerdos

1. Por unanimidad se acordó la aprobación del Estatuto.
2. Se acordó Por unanimidad el pago de.....por Cuota de Inscripción de Asociado nuevo
3. Por unanimidad se acordó la aprobación de reglamento
4. Se aprobó la Multa de.....del artículo N°..
5. Se aprobó la Multa de.....del Artículo N°
6. Se aprobó la Multa de.....del Artículo N°....
7. Se aprobó la Multa de.....del Artículo N°....

Pegar, Estatuto y reglamento

Siendo las.....horas del día....de...del año.....el secretario da lectura a los acuerdos del acta y después de aprobado, se da por concluida y levantada la presente asamblea, firmando los presentes.

Asistentes:

<b>N°</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FIRMA</b>
01			
02			

Firma de las Autoridades (Presentes)

**ANEXO N° 10.**

<b>REGISTRO DE USUARIOS</b>								
JUNTA DIRECTIVA DE AGUA Y SANEAMIENTO JASS								
RESPONSABLE / PRESIDENTE:								
N°	Código/ dirección	Nombres y apellidos	DNI	Fecha de ingreso	Telef.	N° de medidor	Categoría	N° de miembros en la familia
							Comercial	
							Domiciliar	

**ANEXO N° 11**

<b>REGISTRO INDIVIDUAL DE USUARIO</b>									
NOMBRE:.....AÑO:.....									
CODIGO:						N° DE MEDIDOR:			
Meses	Lectura	Consumo	Monto a cobrar	Multa	Desconexión y reconexión	Total de pago	Fecha de pago	N° de recibo	Observaciones y mantenimiento
Enero									
Febrero									
Marzo									
Abril									
Mayo									
Junio									
Julio									
Agosto									
Setiembre									
Octubre									
Noviembre									
Diciembre									

**ANEXO N° 12**

**SOLICITUD PARA CONEXIÓN DE AGUA POTABLE N°.....**

**Provincia:**.....

**Nombre del solicitante:**.....

**Dirección:**.....

**TIPO DE INSTALACION**

Residencia.....Comercial.....Industrial.....

Nuevo.....Reconexión.....Publico.....

**INFORME**

Negado.....Aceptado.....

Fecha.....

.....

**COSTO DE LA CONEXION**

Derecho de instalación:.....S/.

Medidor:.....S/.

Materiales.....S/.

Mano de obra.....S/.

Total.....

Aceptación: El solicitante acepta sujetarse a lo dispuesto en la Ley y Reglamento de la Junta Administradora de agua y se compromete a observar las damas disposiciones de la JASS en común acuerdo suscriben este documento.

LUAGR.....FECHA.....

.....

**SOLICITANTE**

.....

**GERENTE/ PRESIDENTE**

**ANEXO N° 13**

**CITACIÓN A USUARIOS EN MORA**

Estimado señor / Estimada señora,.....

La Junta Administradora de la Organización Comunitaria de Agua Potable de Cuchupampa Distrito de Huarmaca – Piura hace de su conocimiento, que se encuentra atrasado en el pago de su mensualidad por consumo de agua potable, por un monto de.....

Por este medio le notificamos que tiene..... días para cancelar ese monto adeudado. En caso de no hacer el pago en el tiempo previsto, nos veremos en la obligación de suspenderle el servicio.

Fecha.....

Atentamente,

.....

**ANEXO N° 14**

**NOTIFICACION A USUARIOS**

Nombre de la usuaria o usuario.....

Dirección.....

Motivo de Notificación.....

Fecha de Notificación.....

Firma del Gerente/ presidente del JASS:.....

Firma del usuario o usuaria:.....



**ANEXO N° 15**

**ASOCIACION DE JUNTA DIRECTIVA JASS**

**CONVOCATORIA A ASAMBLEA**

**FECHA.....**

**LUGAR.....**

**HORA.....**

**AGENDA**

1. ELECCION DE DIRECTIVA
2. INFORME DE PLAN DE TRABAJO
3. INFORME ECONOMICO
4. OTROS ASUNTOS

Con su asistencia usted demuestra interés por nuestra organización.

El agua es fuente de vida e imprescindible, cuídala....

Atentamente

Gerencia del JASS



ANEXO N° 16

<b>JUNTA DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – JASS</b>	
<b>RECIBO DE EGRESO</b>	
	<b>N° 0001</b>
<b>Recibí de:</b> Pedro Rodríguez Vera	<b>S/. 20.00</b>
<b>La suma de:</b> S/. 20.00 (veinte nuevos soles).	
<b>Por concepto de:</b> Gestiones ante la municipalidad de Huarmaca para inscribirse a la Junta Administración de servicios de saneamiento JASS.	
Fecha: 15 de febrero del 2018.	
.....	.....
<b>Tesorero</b>	Nombre.....
	Dirección.....
	DNI.....

<b>JUNTA DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO – JASS</b>	
<b>RECIBO DE INGRESO</b>	
Fecha de Emisión: ...../...../.....	<b>N° 0001</b>
Recibí del Sr.: José Eduardo García Núñez.	
La suma de: S/. 20.00 (Veinte nuevos soles)	
Por Concepto de: pago de cuota familiar de los meses de enero, febrero y Marzo.	
<b><u>MESES</u></b>	
E F M A M J J A S O N D	
<b>CANCELADO:...../...../.....</b>	
.....	<b>Deuda Anterior.....S/.</b>
<b>V° B°</b>	<b>Mes Actual.....S/.</b>
<b>PRESIDENTE</b>	<b>Otros.....S/.</b>
<b>Recibí conforme</b>	<b>Total a Pagar.....S/. 20.00</b>
<b>TESORERO</b>	

**ANEXO N° 17: LIBRO DE CAJA**

DE LA OPERACIÓN			CUENTA COTABLE ASOCIADO		MOVIMIENTO Y SALDOS EN EFECTIVO			
N° CORRELATIVO DEL REGISTRO	FECHA	DESCRIPCIÓN	Código costo unitario	Denominación (N° de comprobante)	MOVIMIENTO		SALDOS	
					Cargos (Ingresos)	Abonos (Gastos)	Deudor (Ingreso)	Acreedor (gasto)
	01/02/2018	Saldo del mes anterior	S/. -		200.00	S/. -	200.00	S/. -
100	28/02/2018	10 cuotas familiares	S/. 2.00	Recibo N° 013-022	20.00		20.00	S/. -
100	28/02/2018	2 derecho por nuevo usuario	S/. 10.00	Recibo N° 023-024	20.00			S/. -
03	16/02/2018	Compra de cloro 2 kilos	S/. 12.00	Recibo N° 0059	0.00	24.00	0.00	24.00
101	28/02/2018	pago al operador	S/. 30.00	Recibo de egreso N° 001	0.00	30.00	0.00	30.00
							240.00	54.00

**Resumen:**

**Ingreso: 240.00**

**Gasto 54.00**

**Saldo 186.00**

**ANEXO N°18: CUADERNO DE RECAUDOS**

N°.	NOMBRES Y APELLIDOS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	OTROS	TOTAL
01	José Rodríguez Núñez	P	P	P	P									MULTA S/. 15.00	25
02															
03															

NOTA: "P" PAGO

**ANEXO N° 19: BALANCE ECONOMICO DEL AÑO**

<b>BALANCE ECONOMIO DEL AÑO.....</b>		
<b>MES DEL AÑO</b>	<b>INGRESOS (S/.)</b>	<b>EGRESOS (S/.)</b>
Saldo del mes anterior	S/. 50.00	
Enero	S/. 150.00	S/. 60.00
Febrero	S/. 180.00	S/. 70.00
Marzo	S/. 190.00	S/. 200.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 570.00</b>	<b>S/. 330.00</b>

**RESUMEN:**

---

**INGRESOS S/. 570.00 -**  
**EGRESOS S/. 330.00**  
**SALDO S/. 240.00**

**ANEXO N° 20: INVENTARIO DE BIENES DE LA JASS**

N°	FECHA	NOMBRE DEL EQUIPO/MATERIAL	CANTIDAD	UNIDAD	CARACTERISTICAS	OBSERVACIONES
01	24/02/2018	Tubos	30	unidad	Tubos PVC de ½ de clase 10.	
02		Pegamentos	1/4	Galón	Pegamento PVC	

.....

Presidente                      Secretario                      Tesorero                      Vocal

DNI.....                      DNI.....                      DNI.....                      DNI.....

**ANEXO N° 21: INFORME DE VISITA DE SUPERVISION A VIVIENDAS**

<b>INFORME DE VISITA DE SUPERVICION</b>	
Fecha de la visita: 24/02/2018	
<b>Nombre del asociado (a):</b> Juan Gilberto Rosa Benites	
Dificultades encontradas: se ha encontrado por segunda vez el caño de su casa malogrado.	
Soluciones o alternativas propuestas: le sugerimos que realice el cambio de caño o repare el caño existente.	
Nombre del supervisor: Nilton Nuñez Casas	
..... Firma del Supervisor	..... Firma del asociado

## ANEXO N° 22: ENCUESTA

La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la forma como funciona el plan administrativo en la JASS. De las preguntas que siguen le solicitamos marcar la respuesta que le parezca más correcta de acuerdo a su propia experiencia.

### COMUNICACIÓN Y ADMINISTRACION DEL COMITÉ

1. ¿Sabes cuál es la misión y visión del JASS?

- a) SI                      b) NO**

2. El comité ha realizado un análisis FODA?

- a) SI                      b) NO**

3. ¿La JASS cuenta con un plan de gestión administrativa?

- a) SI                      b) NO**

4. ¿La empresa cuenta con personal bien organizado o estructurado?

- a) Muy bueno              b) Bueno              c) Regular              d) Muy malo**

5. ¿El comité JASS cuenta con sus reglamentos organizativos?

- a) SI                      b) NO**

6. ¿Cree que la administración le proporciona información referente al mantenimiento cortes de agua o desastre natural?

- a) Siempre              b) a veces              c) Nunca**

7. ¿Su área de trabajo es adecuado para realizar sus actividades?

- a) Muy bueno              b) Bueno              c) Regular              d) Muy malo**

8. ¿El comité JASS tiene presupuestos para mejorar el servicio de agua potable?

**a) SI            b) NO**

9. ¿Considera que el comité JASS está comprometido a gestionar proyectos de mejora con el servicio de agua?

**a) SI            b) NO**

10. ¿El presidente del comité contribuye con el logro de los objetivos de la JASS?

**a) Siempre.    b) a veces.    c) nunca.**

### **SATISFACCION DEL USUARIO**

1. ¿Sabes que es el JASS?

**a) SI            b) NO**

2. ¿Conoces cuáles son las funciones del JASS?

**a) SI            b) NO**

3. Durante el año convoca el JASS a reuniones para mejora de la calidad del servicio?

**a) Siempre    b) a veces    c) Nunca**

4. ¿El comité realiza actividades para generar ingresos?

**a) Siempre    b) a veces    c) Nunca**

5. ¿Si la administración de la JASS adopta medidas de mejoramiento del agua potable. ¿Cómo calificaría usted?

**a) Muy bueno    b) Bueno    c) Regular    d) Muy malo**

6. ¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad de agua que brinda la JASS?

**a) Muy satisfecho    b) Satisfecho    c) Insatisfecho**

**d) Muy insatisfecho**

7. El JASS tiene los equipos necesarios para el mantenimiento del reservorio de agua?

**a) SI      b) No**

8. El comité JASS responde sus preguntas e inquietudes?

**a) Totalmente de acuerdo    b) de acuerdo    c) en desacuerdo    d) totalmente en desacuerdo**

9. ¿La JASS le brinda un trato cortés y profesional?

**a) Totalmente de acuerdo    b) De acuerdo    c) en desacuerdo    d) totalmente en desacuerdo**

10. ¿Su preocupación es permanente sobre la calidad del agua y los servicios de JASS? **SI / NO**

Porque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





**SOLICITA: APOYO PARA REVISION Y ANALISIS  
DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

**Lic: Eugenio Reyes Ravello**  
Experto en Metodología

**DISTINGUIDO PROFESIONAL:**

Yo, YANINA MELENDRES ORREGO, identificado con DNI N° 47465986, y YESENIA PACHECO SONAPO identificada con DNI N°47337974, estudiantes de Ingeniería Comercial, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando el proyecto de tesis titulado "Plan de Gestión Administrativa de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) en el Servicio de Agua para la Satisfacción del Usuario del Caserío de "Cuchupampa" distrito de Huamaca – provincia Huamcabamba – departamento Piura. Año 2015". Siendo una de las herramientas aplicar un cuestionario destacando su experiencia profesional en este campo, es que recurrimos a su honorable persona para solicitarle la valiosa colaboración consistente en la revisión de las preguntas propuestas.

Sus observaciones y recomendaciones como experto de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación, agradeciéndole infinitamente.

Esperando la debida atención al presente

Chiclayo, 17 de noviembre del 2015.

**PROFESOR**  
**VALIDACION DE ENCUESTA**

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
PRESENTACION DEL INSTRUMENTO		X		
CALIDAD DE REDACCION DE LOS ITEMS		X		
PERTINENCIA DE LAS VARIABLES CON LOS INDICADORES	X			
RELEVANCIA DEL CONTENIDO			X	

OBSERVACIONES

(110)

---



---



---



---



---

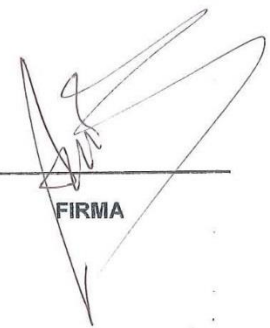


---

VALIDADO POR: Lic. Adm. Fajardo Rojas Ruello -

PROFESIÓN: Ar. Auditor:

CARGO QUE DESEMPEÑA: Docente

  
 FIRMA