

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA  
HUARAZ, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

Bach. Marilyn Lizeth LEON MAUTINO

**Asesor:**

Dr. Willian Josué FERNÁNDEZ CELESTINO

HUARAZ – PERÚ

2023





UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO  
"Una Nueva Universidad para el Desarrollo"



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO  
**Dirección de Escuela Profesional de Administración**

Ciudad Universitaria - Teléfono (043) 640020 - Anexo 1212

Huaraz - Ancash - Perú

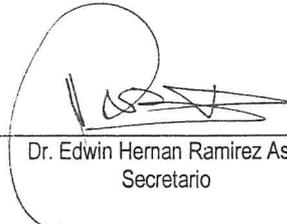
## Acta de Sustentación de Informe Final de Tesis

En Huaraz, siendo las 10:15 a. m. del día 22 de diciembre de 2023, reunidos en el auditorio de la Facultad de Administración y Turismo, los miembros del jurado evaluador: Mag. Eva Delfina Zarzosa Márquez, (Presidente), Dr. Edwin Hernan Ramirez Asis (Secretario) y Dra. Silvia Isabel Figueroa Quito, (Vocal), designados con Resolución de Consejo de Facultad-Decano N° 292-2022-UNASAM-FAT, de fecha 23 de diciembre de 2022, para llevar a cabo la sustentación del Informe Final de Tesis titulado: "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA HUARAZ, 2023**", presentado por la Bachiller en Administración: **Marilyn Lizeth León Mautino**, el presidente del jurado establece que, la bachiller tiene treinta (30) minutos para proceder al acto público de la sustentación del mencionado Informe Final de Tesis y luego pasar a la ronda de preguntas.

Luego de haber procedido a la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas, la declaran: **APROBADA** con el calificativo de **Quince (15)**, estando en condiciones de obtener el título profesional de: **Licenciada en Administración**.

Siendo las 11:20 a. m., del día 22 de diciembre de 2023, se da por concluida la sustentación, el cual firmamos en señal de conformidad.

  
Mag. Eva Delfina Zarzosa Márquez  
Presidente

  
Dr. Edwin Hernan Ramirez Asis  
Secretario

  
Dra. Silvia Isabel Figueroa Quito  
Vocal



Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM  
ANEXO 1  
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Administración Local de Agua Huaraz,  
2023

Presentado por: Bach. Leon Mautino Marilyn Lizeth

con DNI N°: 75526775

para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Administración

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : ...18%... de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje			
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="radio"/>
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	<input type="radio"/>
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	<input type="radio"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 09/05/2024



FIRMA

Apellidos y Nombres: Willian Josue Fernández Celestino

DNI N°: 41401992

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL DE TESIS MARILYN LEO****N.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**17019 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**95 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 23, 2024 8:54 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**94168 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.2MB**

FECHA DEL INFORME

**Apr 23, 2024 8:56 PM GMT-5****● 18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

## MIEMBROS DEL JURADO



---

Mag. Eva Delfina Zarzosa Márquez  
Presidenta



---

Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís  
Secretario



---

Dra. Silvia Isabel Figueroa Quito  
Vocal

**Asesor**



---

**Dr. Willian Josué Fernández Celestino**

## DEDICATORIA

*A Dios, por permitirme llegar a esta de mi vida profesional brindándome sabiduría y salud para cumplir con este anhelo tan deseado.*

*A mi madre Ana, por enseñarme a conocer el mundo de una manera distinta porque me inculco los valores y como no decir que ella es la fuente de inspiración.*

*A mi padre Apolinario, el ser máspreciado que tengo en el mundo, la persona que estuvo en todo momento de mi vida siendo mi apoyo incondicional y por ser un ejemplo de lucha y perseverancia.*

## AGRADECIMIENTO

*A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, por la excelente formación integral brindada.*

*A las personas que me han brindado su apoyo incondicional, para la culminación de mi tesis.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Problema General .....	5
1.2. Problemas Específicos .....	5
2. HIPÓTESIS .....	6
2.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	6
2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS .....	6
2.3. OBJETIVO GENERAL .....	6
2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
2.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES .....	7
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	8
3. MARCO TEÓRICO .....	10
3.1. Antecedentes de la investigación .....	10
3.2. Bases teóricas .....	18
3.3. Definición de términos .....	30
4. MATERIALES Y MÉTODOS .....	33
4.1. Tipo de Estudio .....	33
4.2. Diseño de investigación .....	33
4.3. Población .....	33
4.4. Unidad de Análisis y Muestra .....	34

4.5.	Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos .....	35
4.6.	Análisis Estadístico e interpretación de datos .....	35
5.	RESULTADOS .....	37
5.1.	Estadística descriptiva .....	37
5.2.	Estadística inferencial .....	40
6.	DISCUSIÓN.....	47
7.	CONCLUSIONES .....	53
8.	RECOMENDACIONES.....	55
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
10.	ANEXOS .....	61

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Prueba de normalidad de datos.</b> .....	41
<b>Tabla 2.</b> Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	41
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario. ....	42
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.	43
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. ....	44
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario. ....	45
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario. ....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencia de la calidad de servicio.....	37
Figura 2. Distribución de frecuencia de la calidad de servicio y sus dimensiones. .	38
Figura 3. Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario. ....	39
Figura 4. Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario y sus dimensiones. ....	40

## RESUMEN

En el presente estudio titulado: Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios de la Administración Local del Agua, Huaraz, 2023. Se propuso como objetivo en determinar la relación entre la calidad de servicio y los usuarios en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023. La investigación llegó a ser aplicada, cuantitativo, correlacional no experimental y transaccional. La población considerada en la investigación, se conformaron de 351 Juntas Administradoras de Servicio de Saneamiento reconocida en la Administración Local del Agua, de la cual se determinó como muestra a 184 de Juntas Administradoras de Saneamiento. Se llegó a concluir que existe relación significativa, positiva considerable de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, sustentada en haber hallado el p-valor = 0.001 y el de Rho de Spearman = 0.808.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, satisfacción, usuario, JASS, directivos, agua.

## ABSTRACT

In the present research entitled: Quality of Service and user satisfaction of the Local Water Administration, Huaraz, 2022. It was proposed as an objective to determine the relationship between the quality of service and users in the Local Water Administration, Huaraz - 2023 The research became applied, quantitative, non-experimental correlational and transactional. The population considered in the investigation was made up of 351 Sanitation Service Administrative Boards recognized in the Local Water Administration, of which 184 Sanitation Administrative Boards were determined as a sample. Coming to the conclusion that there is a significant, considerable positive relationship between the quality of service and user satisfaction, supported by having found the p-value = 0.001 and that of Spearman's  $Rho = 0.808$ .

Keywords: quality, service, satisfaction, user, JASS, managers, water.

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio tiende a ser de elevada importancia en las empresas tanto públicas como privadas, ella llega a manifestarse en el sentimiento de conformidad y satisfacción experimentado por los usuarios sobre la misma. A consecuencia en los negocios las empresas se encuentran interesadas en tener conocimiento y de medir el grado de satisfacción de sus usuarios además de contar con el objetivo de adaptar y mejorar sus servicios para de esta manera lograr su satisfacción y fidelización a la compañía.

Dentro del sector público es un tema que adquiere cada vez más importancia, esto debido a la libertad con qué los usuarios opinan de los diferentes servicios recibidos por instituciones públicas. La totalidad de entes se hacen frente al requerimiento de mejorar la calidad del servicio ofrecido para lograr elevar la satisfacción de sus usuarios, puesto que estos juicios son reconocidos como constructores claves que ayudan a explicar las conductas deseables de los usuarios.

En el Perú el principal proceso de modernización de la gestión del estado se enfoca en la mejora de la calidad de sus servicios a la ciudadanía, para ello se considera que la ubicación de las oficinas o de centros de servicios se encuentren a disposición, la usabilidad frecuente de la tecnología de información sea capacitada y trato con respeto, amabilidad y paciencia tanto del personal como el usuario que será atendido y finalmente cualquier medio que sea favorable para poder brindar confianza, respeto y tiempo para responder las dudas así incrementar la calidad de servicio al ciudadano. Empero, no la totalidad de instituciones del estado la

ejecutan o de manera simple no llegan a desarrollarla y ello se traduce en la incomodidad producida a ciudadanos insatisfechos con el servicio.

La Administración Local de Agua – Huaraz, es un ente público, la misma que cuenta con la finalidad de administrar, conservar, proteger y aprovechar los recursos hídricos de las diferentes cuencas de manera sostenible, de esta manera ser destinada para cada usuario y promoviendo a su vez la cultura del agua en la población. En las actividades que realiza vela por el adecuado cumplimiento y aplicación de la Ley N° 29338 – Ley de Recursos Hídricos – por parte de todos los usuarios de este recurso tan importante para la vida y desarrollo social, económico y ambiental del país, es por ello que se dice que es la encargada de autorizar el derecho del uso del agua a diversos prestadores de servicio (comité, JASS, otras instituciones) de manera que estas las destinen a la población. Sin embargo, no está enfocado respecto a un asunto de elevada importancia que viene a ser el cimiento a fin de alcanzar el éxito de lo propuesto por la institución, refiriéndose a la satisfacción de usuarios.

Se ha podido observar que la totalidad de recursos humanos a cargo de la institución no tiene interés alguno en obtener una satisfacción del usuario al cual se ha brindado el servicio, debido a que desconoce la relación de calidad - precio o calidad - tasas y tarifas porque todo ello viene siendo aplicada acorde al Texto Único de Procedimiento Administrativo - TUPA 2023 de la institución más no por la atención correcta, cabe resaltar que el personal posee los conocimientos del servicio brindado y se brinda la información solicitada por el usuario.

Cómo institución no opta por mejoras con el servicio brindado, simplemente se enfocan en el trabajo monótono al cual están sujetos. Si bien es cierto la calidad de los servicios automatizados son buenas, pero también cuenta con usuario no se encuentran capacitados para poder manejarlos cómo viene a ser el portal virtual de la institución, la mesa de partes virtual, entre otras. Esta situación no hace que el servicio se adapte a las necesidades de los usuarios.

También algunos usuarios consideran una falta del cumplimiento del servicio debido a que existen retrasos en las salidas a las verificaciones de campo, cada atención en área técnica tiene que programar su salida a diferentes lugares ya sea por falta de coordinación u otro inconveniente y por ello en algunos casos no se realiza un servicio en el tiempo citado. La cual genera una incomodidad y se manifiesta que no llega a prestarse el servicio de manera satisfactoria al llegar a compararla con empresas de la competencia. El compromiso con el usuario es de suma importancia por ello soluciona todas sus consultas y/o quejas.

También podríamos mencionar puntos importantes que se puede observar en la Administración Local del Agua - Huaraz al prestar un servicio en la cual los usuarios estuvieron muy atentos y la institución no está tomando en cuenta como viene a ser la apariencia del personal que provee el servicio, ésta es primordial debido a modo que se presta de hacer ciertas suposiciones tanto consciente como inconsciente, quiere decir que el usuario hará suposiciones inmediatas en función en la apariencia del personal. Podrían ser positivas como brindar confianza al usuario y también influir de manera negativa como inseguridades del desarrollo del servicio. Asimismo, la atención en administración suele ser responsable de

dirigir y asesorar a los usuarios que requieren el servicio es poco conocida, debido a que muchos desconocen los servicios que se brinda en esa área que no busca conocer el antes y después del servicio.

En su mayoría los usuarios tienden a ingresar y recibir de manera forzosa la atención en la secretaría debido a que no tienen conocimiento de la conformación de la organización, por ello solo acuden a realizar sus consultas y retrasan el trabajo del personal. Se manifestó molestias por parte de los usuarios por lo que no contaban con la orientación al usuario, siendo este muy importante debido a que así se evita pérdida de tiempo, molestias e incomodidad del usuario, también la señalización es escasa y dificulta el desplazamiento de los usuarios éste viene a ser sustancial para así obtener una atención oportuna e inmediata al usuario. Sobre todo, los materiales utilizados sean acorde a la política de la institución. Esto ayudará a poder reducir el tiempo de espera que tiene el usuario para ser atendido esto nos conlleva a una mejora de la empresa.

En la Administración Local de Agua – Huaraz, el personal viene laborando, desconociendo la satisfacción que generan en cada usuario. De acuerdo con ello se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Administración Local del Agua, Huaraz - 2023?

## **1.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023?

## **1.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023?
2. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023?
3. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023?
4. ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023?
5. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023?

## **2. HIPÓTESIS**

### **2.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.

### **2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. Existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
2. Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
3. Existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
4. Existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
5. Existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.

### **2.3. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y los usuarios en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.

### **2.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Analizar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.

2. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
3. Analizar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
4. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.
5. Analizar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz – 2023.

## 2.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES

**Calidad de servicio:** John (2012), al definir la calidad de servicio dice que es una actitud formada por un proceso de evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa. La calidad de servicio prestada nos dará el punto de inicio para lograr alcanzar el éxito entre las empresas con las cuales competimos. Es así que, lograr tener calidad de servicio para una empresa hará que logre distinguirse y estar sobre la competencia.

**Satisfacción:** Domenico (1996), menciona que la satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Elementos Tangibles	Material utilizado
		Apariencia del personal
		Señalización
		Ubicación de las oficinas
	Capacidad de Respuesta	Atención en la secretaría
		Atención en área técnica
		Atención en administración
	Fiabilidad	Orientación del personal
		Disponibilidad de citas
		Respeto al turno
		Tiempo de espera
	Seguridad	Brinda confianza
		Brinda respeto
		Brinda tiempo para responder sus dudas
	Empatía	Trata con respeto, amabilidad y paciencia
		Soluciona su problema
		Calidad funcional
Conoce intereses y necesidades como usuarios		

<b>Satisfacción del usuario</b>	percibida	Presta un servicio satisfactorio en comparación con otras empresas
	Calidad técnica percibida	La calidad de los servicios automatizados
		Mejoras en el servicio
	Confianza	Cumplimiento del servicio
		Seguridad del cumplimiento
		Compromiso con el usuario
	Valor percibido	Relación calidad - precio o calidad - tasas y tarifas
		Atención correcta
		Eficacia
		Recomendaría a la organización
		Se realiza el servicio en tiempo citado
	Expectativa	Se brinda información solicitada
		El personal posee los conocimientos del servicio brindado
		Adaptación del servicio a las necesidades

Fuente: Elaboración propia (Tomado de Mejía y Manrique, 2011 & Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988))

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes de la investigación

##### A nivel Internacional

Yugcha (2018), realizó una investigación La calidad de los servicios y su relación con la satisfacción de las usuarias de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson durante el periodo enero a julio 2018, cuyo objetivo principal fue analizar la calidad de servicios de salud con relación a la satisfacción de usuarias del área mencionada. La metodología alcanzó a ser de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Se utilizó el modelo Servperf con dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad. La muestra representó a 366 usuarias. El proceso de datos llegó a efectuarse en el SPSS y a fin de presentar los resultados a través de tablas y figuras. Entre los hallazgos tenemos, el 33% está totalmente insatisfecho por el tiempo que tiene que esperar para acceder a una cita médica. Así, el 38% refleja la insatisfacción por el tiempo que debe esperar al momento de recibir atención médica. Además, el 20% está insatisfecho por la disponibilidad de atención del personal de salud. Por ello se determinó que la mayoría de las usuarias estaban totalmente insatisfechas con el prolongado período al esperar a fin de adquirir cita médica y recibir la atención, lo que llevó a desarrollar un plan de mejora orientada a proporcionar atención de calidad y por ende alcanzar la satisfacción total de las usuarias. Se recomienda a las autoridades pertinentes el incremento de médicos ginecólogos, especialistas, personal de enfermería para disminuir los tiempos en esperar el instante de la atención médica y una capacitación continua al personal, con el fin de mejorar la calidad en la atención y lograr satisfacción total de usuarias.

Naspiran (2020), en su tesis nombrado Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020, se desarrolló con el propósito de conocer la calidad del servicio de salud y como este es percibido por los usuarios en el Centro de Salud Guasmo, por lo que a nivel mundial está siendo afectado y más ahora por la pandemia COVID-19, ya que ha traído consigo aumento en el número de atenciones; por lo tanto, es necesario realizar evaluaciones y estrategias para mejorar la satisfacción del usuario; por lo que se busca determinar la relación entre la calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020. En este estudio, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con un propósito básico y un diseño descriptivo y correlacional. La muestra se seleccionó utilizando un método de muestreo aleatorio simple, con el objetivo de recopilar información mediante encuestas. Se utilizaron dos cuestionarios, cada uno con su respectiva variable, y estos fueron evaluados por expertos antes de ser adaptados al modelo Servqual. Además, se llevó a cabo un estudio piloto con 10 usuarios para validar el enfoque utilizado. La validación se realizó mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, que demostró la confiabilidad de los instrumentos utilizados. Se obtuvo un nivel satisfactorio de confiabilidad, con valores de 0.89 para la calidad del servicio de salud y 0.87 para la satisfacción del usuario. Además, se utilizó el programa SPSS V26 para analizar los datos obtenidos. Los resultados revelaron una confirmación positiva moderada entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0,465, y esta asociación mostró ser significativamente bilateral ( $p=0,000$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general planteada en el

estudio. Se sugiere llevar a cabo evaluaciones periódicas en diversos establecimientos de salud para identificar los factores que influyen en la calidad del servicio de salud, con el objetivo de implementar estrategias y mejoras que beneficien el bienestar de los usuarios.

Ros (2016), Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Universidad Católica San Antonio, Murcia, España. Contando con el objetivo establecido en llegar a determinar las relaciones producidas de la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios del servicio de apoyo educativo. Siendo la población considerada alcanzó a establecerse en 280 usuarios. Las conclusiones revelaron que la calidad del servicio cuenta con impacto con significancia sobre la satisfacción del usuario, lo que quiere decir que un aumento en la primera se traduce en un aumento en la satisfacción. Bajo la evaluación realizada, el efecto se atribuye principalmente a los aspectos intangibles del servicio. Además, se encontró que la influencia generada implica que un mayor nivel de satisfacción del usuario conduce a una mayor calidad del servicio. Asimismo, llega a sugerirse que la correlación alcanza a ser bidireccional, lo que significa que estos conceptos llegan a ser de causa y efecto bajo lo analizado.

### **A nivel Nacional**

Huancollo (2018), dentro de su investigación calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco, Puno. Tuvo que fijarse el objetivo en demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios. El método usado llegó a ser aplicada, no experimental

transeccional correlacional causal. Cuya población se conformó en 14014 habitantes de Taraco. Siendo la muestra 374 usuarios del referido municipio. El resultado obtenido reveló que 94.39% de ellos se situó en el grado de calidad medio, indicando que percibieron a colaboradores como empáticos, apropiados en atención, generadores de confianza, confiables, y que la infraestructura es adecuada, además de que los trabajadores están bien uniformados. Por otro lado, el 95,19% de los usuarios se encuentra en un nivel medio de satisfacción, expresando que están satisfechos en un grado aceptable con los trabajadores, En resumen, llega a rechazarse la hipótesis nula, lo que indica que la existencia de influencia significativa y moderada (0.654) de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Además, se concluye que hay una influencia significativa pero débil (0.482) de empatía con la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios, llegando a sugerir que la atención personalizada, horario para atender y la intranquilidad de usuarios no logran satisfacer plenamente a aquellos que llegan al municipio de Taraco - Huancané - Puno. Como recomendación, se sugiere llevar a cabo talleres para fortalecer la empatía, fomentar la escucha sin prejuicios, el respeto y la realización de talleres de atención al usuario.

Caldas (2018), en su tesis denominada Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que realizan los trámites. El método investigativo fue no experimental, transversal, a razón de no manipular ni someter a prueba las variables. Contando con una muestra de 82 estudiantes. Para obtener datos, se

empleó un cuestionario compuesto por cuatro dimensiones: dos relacionados con la calidad del servicio y dos con la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron un promedio de satisfacción del 54,86%, el cual refleja la calidad del servicio proporcionado por la universidad. Además, se demostró que un 43,89% de los usuarios expresan un alto grado de satisfacción con el servicio recibido. La conclusión obtenida es que la calidad del servicio proporcionado por la universidad alcanza un nivel aceptable de satisfacción. Se sugiere que el director personal mantenga un diálogo periódico con su equipo, resaltando la importancia de brindar amabilidad al usuario y agilizar los trámites. Esto contribuirá a generar confianza en nuestros estudiantes, buscando alcanzar una satisfacción del 100% para ellos.

Velis (2019), en su investigación Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén. Cuenta con el objeto en la determinación de relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. La investigación llegó a ser descriptiva, siendo su población 6649 usuarios, además de contar con la muestra en 135 usuarios. Con el cuestionario procedieron a la tabulación de información recabados mediante Excel y SPSS, contando la confiabilidad del alfa de Cronbach que determina el nivel de confiabilidad. El diseño llegó a ser no experimental, descriptiva correlacional, no experimental debido a la no intervención en las variables independientes ellas no llegan a manipularse de modo intencional, y no posee grupo de control, además de ser correlacional, a razón de evaluar la relación existente de la calidad de servicio y satisfacción de usuario. Se puede concluir que la Municipalidad Distrital de Pomahuaca presenta un nivel bajo de calidad de servicios, ya que no logra

satisfacer las expectativas de los usuarios durante la atención por parte del personal. Además, se observa que los materiales y herramientas utilizados para brindar el servicio están obsoletos, lo que impide al personal abordar y resolver los problemas cotidianos que surgen a la población. Se ha determinado la existencia de relación positiva de la calidad de servicio y la satisfacción de usuarios, significa que en tanto la calidad de los servicios mejore, llegue a mejorar la satisfacción de usuarios. Recomendando que la entidad establezca políticas y acciones destinadas a atender las principales necesidades de usuarios.

### **A nivel Local**

Güere (2021), dentro de su estudio “Calidad de servicio y satisfacción en salud percibida por el personal de la unidad minera Pachapaqui – Bolognesi, Ancash, 2021”, el objetivo fijado llegó a ser la determinación de asociación de la calidad de servicio en salud y la satisfacción en salud, el estudio llegó a ser descriptiva, prospectiva, transversal y analítico, no experimental - correlacional, siendo su población 377 personas y una muestra de 48. Se obtuvo el estadístico de prueba de confirmación Chi Cuadrado con un nivel de significación de  $\alpha = 0.05$ , lo que significa que se consideraron significativos los valores de p menores a 0.05. Los datos se procesaron y analizaron mediante el programa SPSS versión 25. En relación a la percepción de los aspectos tangibles y la satisfacción de los servicios de salud: El 83,3% se muestra satisfecho con la buena calidad. El 75% se muestra satisfecho con la confiabilidad. El 70,8% se muestra satisfecho con la capacidad de respuesta. El 62,5% se muestra satisfecho con la seguridad. El 83,3% se muestra satisfecho con la empatía. Estos resultados reflejan las percepciones de los participantes en cuanto a la calidad de los servicios de salud y su nivel de

satisfacción en diferentes aspectos. Llegando a concluir que se alcanzó a obtener el valor  $p = 0,000$ , significa que existe asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción percibida por el personal. Además, existe relación entre los aspectos tangibles y satisfacción de servicios, con posterioridad a la obtención del valor  $p = 0,000$ . También existe relación de la confiabilidad y la satisfacción de servicios, según Chi cuadrado y con un valor  $p = 0,000$ ; demostrando la existencia de relación. Existe relación de la capacidad de respuesta y satisfacción de servicios, según Chi cuadrado y el valor  $p = 0,000$  que determina que si existe relación. Existe relación de la seguridad y satisfacción de servicios, acorde a Chi cuadrado y el valor  $p = 0,000$ ; concluyendo que si existe relación entre ambas. Finalmente, existe relación de la empatía y satisfacción de servicios, según Chi cuadrado y con un valor  $p = 0,001$  se concluye que si existe asociación.

Torres (2020), en su investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. El objeto se enmarcó en determinar la relación existente de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. La metodología usada llegó a ser básica, descriptiva correlacional, no experimental, transversal y cuantitativo. Siendo la muestra conformada en 80 usuarios. La técnica fue la encuesta y cuyo instrumento alcanzó a ser cuestionarios. A fin de validarlos se recurrió al juicio de expertos llegando a obtener el alfa de Cronbach obteniendo 0,830 y 0,747 respectivamente. Se llega a la conclusión de la existencia de relación directa y significativa de la calidad del servicio y satisfacción del usuario. Esto llega a evidenciarse mediante el análisis de Spearman, donde se obtiene un valor de  $p = 0.000$ , inferior a 0.01, y Rho de 0.700\*\*. Llega a sugerir al gerente municipal que mejore la prestación de servicios

ofrecidos, ya sea a través de un trato amable, brindando respuestas claras a sus preguntas o resolviendo sus problemas. Esto contribuirá a fortalecer y aumentar la satisfacción del usuario.

Mejía (2017), en su investigación calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash – 2017 El objetivo principal fue determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción que obtienen los usuarios que acuden al servicio de Laboratorio Clínico del Hospital de Apoyo de Pomabamba, Ancash - 2017. El enfoque utilizado en esta investigación fue cuantitativa, descriptivo y correlacional, y se llevó a cabo un diseño de estudio no experimental, transversal. Cuya muestra consistió en 183 individuos seleccionados de 350 usuarios que utilizan el servicio. Se consideró al 95% de confianza y, posteriormente la información permitió obtener tablas de frecuencia y pruebas estadísticas correspondientes. Según resultados principales, encontró al 77% de usuarios percibieron alto grado de calidad de servicio, mientras que 73,8% muestra un elevado nivel de satisfacción. A partir de estos resultados, se concluye la existencia de conexión significativa de la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios que utilizan el servicio referido. Se recomienda proporcionar capacitación al personal encargado de brindar este servicio a fin de lograr plena satisfacción de la totalidad de usuarios de la institución.

### 3.2. Bases teóricas

#### Calidad de servicio

Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Ramos, 2017).

Nevado (2003) nos dice que la calidad de los servicios se debe considerar que cualquier empresa pública o privada que presta servicios, debe actuar con responsabilidad para obtener buenos resultados, esto es conseguir la complacencia de los usuarios, quién es el que justifica su existencia. Visto de esta manera para la administración pública, la calidad no es un fin, sino un medio para poder asegurar la credibilidad del sistema, su correcta certificación frente a los ciudadanos como auténtico objetivo.

La calidad que se brinde en el servicio es una de las razones importantes para lograr el objetivo de una empresa, no obstante, en vez de que la calidad siempre mejore, cada vez nos encontramos con clientes que no se encuentran conformes con los servicios que reciben (Moya, 2016).

John (2012), al definir la calidad de servicio dice que es una actitud formada por un proceso de evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa. La calidad de servicio prestada nos dará el punto de inicio para lograr alcanzar el éxito entre las empresas con las cuales competimos. Es así que, lograr tener calidad de servicio para una empresa hará que logre distinguirse y estar sobre la competencia.

## Características de los servicios

La característica primordial del servicio se basa en que éstos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Según Berry (1989), el servicio tiene cuatro características siguientes:

- a) Intangibilidad: los servicios llegan a ser inmateriales y sobre la calidad se refiere a su incapacidad de ser percibidos visualmente, tocados, probados, olidos o vistos. Los consumidores que adquirieron servicios por lo general no obtuvieron ningún objeto tangible que puedan llegar a colocarse dentro de su bolsa de compras. Elementos que cuentan con tangibilidad como tarjetas de crédito de plástico o cheques que han de tener representación en el servicio, aún, cuando no llega a ser el servicio a sí mismo; la que será tomada en consideración.
- b) Heterogeneidad: hace referencia a la diversidad de los componentes, es decir, que son diferentes entre sí. Cuando se trata de servicios, esta diversidad se debe a que son proporcionados por seres humanos, lo que los hace que se vuelva complicado al generalizarlo. Incluyendo a los trabajadores más amables, empáticos y que demuestran competencia han de contar con malos días debido a motivos o incidentes, lo que puede llevar a caer en error o transmitir sus aquellas emociones a sus clientes.
- c) Inseparabilidad: normalmente, los servicios se consumen durante su realización y el cliente suele estar involucrado en el proceso. Incluso un lugar agradable que brinde buena comida puede ver afectados la totalidad de esfuerzos realizados debido a la pobre amabilidad o el mal humor

demostrado. Del mismo modo, aunque una entidad bancaria tenga normativa respecto al calidad de servicio debidamente implementada, el hecho de contar una elevada afluencia y donde los clientes deban esperar en largas colas puede generar deterioro sobre la imagen de la organización en los clientes.

- d) Imperturbabilidad: en términos generales, la mayoría de los servicios no son almacenables. En el caso del turismo, los servicios se utilizan en el momento y, si no se aprovechan en ese momento, se pierden.

### **Características de la calidad de servicios**

Acorde a lo referido por Anierte (2022), ciertas particularidades que han de seguirse y llegar a su cumplimiento a fin de contar con la adecuada calidad en el servicio, vienen a ser:

- Deberá de cumplirse con los objetivos
- Deberá de servirse para lo que se diseñado
- Deberá de ser idóneo para su usabilidad
- Deberá de resolver los requerimientos
- Deberá de brindar resultados.

### **Calidad en los servicios públicos**

Según el Gobierno de Salta (2018), cuando referimos a la calidad en los servicios públicos, nos referimos al progreso que ha experimentado toda la administración pública en busca de una mejora continua, con el fin de optimizar las condiciones en las que se garantizan los servicios a los ciudadanos.

Para Cruz (2021), la calidad en los servicios públicos se caracteriza como una cultura de cambio que motiva a la administración pública a buscar constantemente la mejora, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera justa, equitativa, objetiva y eficiente en el uso de los recursos públicos.

### **Calidad de servicios en el marco de la modernización de la Gestión Pública**

Gadea (2000) nos menciona que el enfoque creciente en la calidad de los servicios públicos se debe principalmente a los cambios rápidos y significativos que están ocurriendo en la administración pública y en la interacción con los ciudadanos. Por lo tanto, al considerar el mejoramiento de calidad en los servicios públicos, es posible abordarlo desde la óptica tanto de la administración como de los ciudadanos.

Según el Gobierno del Perú (2017), el modernizar la gestión pública indaga la generación de incentivos con la finalidad de que los entes del Estado procedan a mejorar de modo constante su funcionabilidad e intervención (bienes, servicios y regulaciones) con eficiencia, cuenta con orientación a resultados y manteniendo como prioritario a los individuos. Debido a que la razón de ser de las entidades y servidores públicos es brindar una mejor calidad de servicios.

La modernización en la gestión pública, conocida también como reforma administrativa, es un proceso constante de la reforma del Estado. Se propone alcanzar una administración pública de calidad, transparente, productiva, teniendo como norte resultados que modifiquen favorablemente el nivel de vida de los pobladores (Maizondo & Hidalgo, 2020).

## **Dimensiones de calidad de servicio**

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes patentaron el modelo SERVQUAL (SERVice QUALity), el cual es una referencia obligada en el estudio de la calidad de los servicios (Colmenares y Saavedra, 2007), cuando nos referimos al ámbito de los servicios, la calidad hay que entenderla como un proceso integrado. Este proceso comienza con las percepciones recopiladas a través de estudios de mercado, así como las impresiones donde la parte directiva llega a adquirirla respecto a expectativas de clientes. Estas expectativas, a su vez, se forman a través de las formas de comunicación establecidas con diversos usuarios respecto al servicio, basadas en requerimientos y experiencias individuales. Parasuraman et al. (1988) desarrollaron su modelo, encontrando 5 dimensiones o atributos comunes que los clientes o usuarios emplean:

### **- Elementos tangibles**

Cantú (2011), los elementos tangibles se definen como los aspectos físicos del servicio, tales como apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Cada uno de aquellos elementos referidos, llegan a convertirse en posiciones sustanciales en la calidad del servicio de las organizaciones.

Riveros (2007) refiere que los elementos tangibles comprenden la apariencia de las instalaciones, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación, en otras palabras, es lo que el cliente percibe como evidencia física del servicio.

### - **Capacidad de respuesta**

Cantú (2011) define esta dimensión como la disponibilidad para ayudar a los clientes y proveer el servicio con prontitud. Llega a relacionarla con la responsabilidad, llegando a resaltar que viene a ser la predisposición de cooperar con clientes y brindar el servicio con celeridad.

Para Grande (2005), esto se refiere a la actitud y voluntad de aquellos trabajadores en asistir a clientes y brindarles servicio con rapidez, oportunamente y que brinde satisfacción. Los usuarios llegan a demandar con mayor frecuencia de este aspecto, deseando ser atendidos sin que se llegue esperar mucho tiempo. Desde la perspectiva del cliente, esta dimensión se evidencia en el tiempo que debe esperar para obtener una respuesta a su solicitud, junto con la capacidad de adaptar y personalizar el servicio según sus necesidades.

### - **Fiabilidad**

Zeithaml y Bitner (2002), se refiere a la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Esta dimensión abarca la precisión en la facturación, el cumplimiento del tiempo estipulado en el diseño del servicio, entre otros aspectos. Los usuarios tienden a tomar en cuenta esta dimensión con mayor frecuencia, lo que la convierte en una de las más destacadas en la percepción que tienen sobre la calidad del servicio que han recibido.

Gutiérrez (2010), la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del

servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes buscan establecer relaciones comerciales con organizaciones que cumplan sus promesas, especialmente en lo que respecta a los atributos fundamentales del servicio.

#### - **Seguridad**

Existen organizaciones, que, debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales (Allen, 2010).

Riveros (2007) la seguridad como dimensión de la calidad del servicio hace énfasis en que los empleados dispongan de habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para la prestación del servicio, contacto personal, realizar las operaciones relacionadas con su labor, resolver preguntas, inquietudes y problemas de los clientes, prestar atención, consideración, respeto y amabilidad en el trato.

#### - **Empatía**

Grande (2005) la empatía se refleja en la forma en que se brinda el servicio, mucha atención personalizada a los clientes, facilitando el contacto y la accesibilidad a la empresa, y manteniéndolos informados en un claro y comprensible sobre el servicio que están recibiendo, su costo, cualquier cambio realizado y las posibles soluciones en caso de que surjan problemas. La dimensión llega a manifestarse en: compromiso con el cliente, cortesía, amabilidad, relación con el usuario con respeto y consideración, interés y predisposición de solucionar el problema, capacidad a fin de oír al consumidor, la gestión de sus reclamos y sugerencias, horarios de atención flexibles y adecuados, entre otras.

Riveros (2007) define la empatía como la atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. Cuando un organismo llega a operar inserta en la dimensión, debe cultivar un acuerdo sólido con el cliente, comprendiendo pormenorizadamente sus particularidades y necesidades particulares.

### **Satisfacción**

El llegar a evaluar realizada por un cliente sobre un determinado servicio recibido se basa en la forma en que ésta haya cumplido con sus requerimientos y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción Kotler (2014).

Rey (2000) nos define la satisfacción del usuario como aquello que supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información recibida y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia, de esta manera proporciona una valoración sobre la calidad técnica de la información o servicio brindado y puede conducir a situaciones en las que si un sistema de información es percibido por sus usuarios como buena, excelente o satisfactorio, constituirá para ellos un buen sistema de servicio incurrido. Es así que la visión desarrollada por el usuario llegará a tener determinación en el éxito o fracaso del beneficiario.

Zambrano (2007) especifica que todo indicador de calidad mide el nivel de satisfacción del usuario o cliente, referente a un producto, esta satisfacción es el resultado de un proceso constante de comparación entre la experiencia y la percepción subjetiva, por un lado, y las expectativas y los objetivos, por el otro.

Los resultados pueden ser a) insatisfacción del usuario, b) satisfacción del usuario y c) entusiasmo del usuario. Domenico (1996), menciona que La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

Curzel (2008), al conceptualizar usuario indica que es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación. El usuario como el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información (Aurora, 2005).

### **Elementos de la satisfacción**

Kotler & Armstrong (2012), Clasifican los elementos que conforman la satisfacción del cliente en los siguientes:

#### **a. Rendimiento Percibido**

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. En otras palabras, se refiere al efecto donde el cliente llego a percibir luego de obtener un producto o servicio requerido.

#### **b. Las expectativas**

Aquellas expectativas de los clientes vienen a ser las aspiraciones con que cuentan para obtener algo. Ellas se generan debido a la consecuencia de una o más de lo siguiente:

- Las expectativas de los clientes se forman a partir de las promesas realizadas por la propia empresa en relación a cierta utilidad la cual ha sido proporcionada por el servicio.
- Experiencia de llegar a comprar con antelación.
- Puntos de vista de amistades, familia, conocido y líderes que emiten opinión.
- Promesas llegadas a ofrecerse de parte de diversos competidores.

### **Niveles de satisfacción del usuario**

Según Rey (2000), el usuario determina diferentes niveles de satisfacción, a partir de la combinación de dos aspectos, prestación del servicio y sacrificio, los cuales que pueden reducirse en:

- Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: los elementos generan nivel máximo de insatisfacción o uno mínimo de satisfacción, lo que lleva al usuario a realizar una evaluación negativa respecto a ella, lo cual podría llegar a generar determinado reclamo. Sin embargo, es importante considerar que la presentación de una reclamación es una actitud positiva hacia la empresa y, si es posible, el cliente evitará repetir la referida experiencia.
- Sacrificio modesto/prestación modesta: ella llega a causar nivel de insatisfacción moderado o una baja satisfacción, lo que deja en suspenso el juicio sobre el servicio y genera incertidumbre sobre la posibilidad de que llegue a repetirse lo experimentado. Tan solo

aquellos requerimientos futuros de información han de determinar si habrá oportunidad de volver a generar una experiencia nueva sobre el referido lugar.

- Sacrificio elevado/prestación elevada: llega a producir satisfacción moderada, lo que resulta en un juicio ligeramente positivo. La incertidumbre sobre la repetición del servicio es menor, ya que se brinda otra oportunidad para utilizarlo.
- Sacrificio modesto/prestación elevada: Implica alcanzar un grado máximo de satisfacción, que resulta en un juicio evidente positivo y genera una confianza total en tanto llegue a repetirse el servicio. De esa manera, se ha logrado obtener un componente que va más allá de la satisfacción, vale referir, la confianza. Cuando el usuario llega a adquirir confianza, seguirá utilizando la biblioteca y cuenta con gran probabilidad que se haya logrado fidelizarlo.

### **Dimensiones de satisfacción**

Mejías y Manrique (2011), plantean un enfoque para analizar la satisfacción de los clientes mediante un modelo. Ella implica recolectar diversas variables y patrones que permiten evaluar dicha satisfacción. Además, estas son ajustados según el contexto al analizarlos, lo que resulta en un completo instrumento para llevar a cabo investigaciones en este ámbito. Finalmente Mejías y Manrique identificaron 5 dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas (Chalco, 2018).

Entendemos sobre lo mencionado por los autores antes señalados que, las organizaciones se basan en 5 dimensiones para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y estos son:

- **Calidad funcional percibida**

Cárdenas (2013) Se refiere a la brecha que existe entre el valor de las expectativas antes de recibir el servicio y la percepción luego de haberlo recibido. haciendo referencia a la forma en que se presta el servicio y como este percibe el trato y crea una imagen de la empresa.

- **Calidad técnica percibida**

Ella llega a fundamentarse sobre cualidades intrínsecas del servicio, en la que llega a cumplirse procedimientos imprescindibles a fin de acceder al servicio.

Pascual (2015) se fundamenta en aquellas particularidades intrínsecas del servicio, en la que se siguen los procedimientos imprescindibles en llegar a elegir el producto o servicio, y el trabajador asiste y llega a guiar al cliente durante la totalidad del procedimiento en tanto logre alcanzar sus objetivos.

- **Confianza**

La confianza surge cuando la empresa presenta una imagen que lleva al cliente a optar por utilizar sus servicios.

Fukuyama (1996), sostiene que la confianza viene a ser la anticipación generada dentro de una comunidad debido a su comportamiento organizado, honesto y colaborativo, fundamentado en normas aceptadas por todos los individuos que forman parte de ella. Conllevando de ese modo al individuo o cliente lograr sentir satisfacción elevada, que se traduce en brindar confianza.

### - **Valor percibido**

El valor percibido es la apreciación del valor del producto, que se deriva tanto del precio como de la comparación con otras estructuras de precios.

Sabiote, C. (2011). El estudio se enfoca en el valor percibido global durante el procedimiento de tomar decisiones de compra en línea de un producto turístico, y analiza el efecto moderador de la cultura. La investigación se llegó a realizarse a razón de un estudio doctoral en la Universidad de Granada, en Granada.

### - **Expectativas**

Los clientes forman expectativas sobre cómo se desempeñarán las particularidades de un producto o servicio con antelación a realizarse una compra. Después de adquirir y utilizarla, el cliente realizará la comparación de aquellas expectativas iniciales respecto al desempeño verdadero, utilizando evaluación de "mejor que" o "peor que". Como resultado, cuando las empresas cumplen con esas expectativas, logran fidelizar al cliente o convertirlo en un potencial cliente y consumidor.

## **3.3. Definición de términos**

### **Calidad**

“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad” (Crosby, 1988).

## **Servicio**

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175).

## **Retribución**

En el contexto económico una retribución es una forma de compensación o contraprestación por una actividad previamente realizada. Es decir, se trata de un intercambio de un bien o un servicio específico por el cual se hace una compensación o pago en particular. Este concepto tiene que ver con la búsqueda de ganancias por parte de cualquier persona tanto física como jurídica.

## **Eficacia**

Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Fernández Rios y Sánchez, 1997).

## **Tasas**

Se refiere a un impuesto que se genera cuando el Estado brinda un servicio público específico al contribuyente. No se considera una tasa el pago recibido por un servicio basado en un contrato (MEF, 2021).

## **Retribución Económica del Agua**

Es el monto en soles por metro cúbico, que pagan los usuarios que reciben el servicio de suministro de agua (MEF, 2021).

## **Juntas administradoras de servicios de saneamiento (JASS)**

Con la finalidad de administrar, operar y mantención de servicios de

saneamiento, ciertos centros poblados llegan a constituir las JASS, ya sea en calidad de asociación, comité o de otro modo organizativo, contando con elección voluntaria de la comunidad. Es importante recalcar que, en los ámbitos rurales, estas entidades comunales son las JASS.

### **Asistencia técnica**

Las JASS requieren ineludiblemente asistencia técnica de la municipalidad de su jurisdicción, debiendo esta asignar la función a un área municipal que se encargue de promover la conformación de organizaciones comunales prestadoras de servicios de saneamiento (JASS), así como llegar a supervisarla, fiscalizarla y brindarle asistencia con el fin de que permita el aseguramiento de sostenibilidad en el prestar servicios de agua y saneamiento.

### **Organización de la JASS**

La JASS está conformada mínimamente por la asamblea general y un consejo directivo.

### **El Consejo Directivo**

El Consejo Directivo cuenta como mínimo con cinco miembros, elegidos por un periodo de dos años:

- **El presidente:** Representa legalmente a la JASS, convoca y preside las asambleas, y controla el manejo de los recursos.
- **Vocales**  
Tienen como funciones:
  - Apoyar a los miembros del Consejo Directivo.
  - Colaborar en la convocatoria a las asambleas.

## **4. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **4.1. Tipo de Estudio**

La investigación es aplicada porque tiene interés en su aplicación para desarrollar soluciones a problemas prácticos (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación es de tipo correlacional, según Hernández y Mendoza (2018) indica que estos cuentan con el objetivo comprender la relación o el nivel de asociación de dos o más variables bajo un marco específico. Contando con el propósito de entender cómo una variable puede comportarse al conocer el comportamiento de otra variable relacionada.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño llegó a ser no experimental, puesto que no llega a manipularse deliberadamente las variables, para la investigación propuesta de investigación las variables estudiadas serán calidad de servicio y satisfacción, los individuos serán observados en su contexto natural. Se aplicó en forma transeccional, dado que los datos fueron recopilados bajo un único momento, siendo el objetivo describir las variables y analizar su impacto en un momento específico.

### **4.3. Población**

La población estuvo conformada por el total de 351 Juntas Administradoras de Servicio de Saneamiento reconocida en la Administración Local del Agua Huaraz.

#### 4.4. Unidad de Análisis y Muestra

Unidad de análisis:

01 integrante de los directivos de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento reconocida en la Administración Local del Agua.

Muestra:

Se obtendrá aplicando muestreo aleatorio simple,

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra a determinar

Z = Coeficiente de confiabilidad del 95% de confianza

Z = 1.96

p = Probabilidad a favor (Se obtuvo a través de un muestreo piloto)

p = 0,5

q = Probabilidad en contra (Se obtuvo a través de un muestreo piloto)

q = 0,5

N = Población conocida

e = Error probable de estimación (5%)

La muestra estuvo conformada por 184 Juntas Administradoras de Servicio de Saneamiento reconocida en la Administración Local del Agua Huaraz.

#### **4.5. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos**

La técnica fue la encuesta. Cuyo instrumento llegó a ser el cuestionario, a fin de proceder con la recolección de datos, ella es definida como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández y Mendoza, 2018), para la presente el cuestionario estuvo basada en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, debidamente estructurada mediante preguntas con escalas tipo Likert y en función a la naturaleza del indicador. La fuente o informante para el caso fueron usuarios de la Administración Local del Agua Huaraz. La validez del instrumento hace referencia a la medida real de lo que se desea medir, para lo cual se recurrió al juicio de expertos. Por otro lado, la fiabilidad se refiere a la consistencia interna que debe tener el cuestionario cuya estimación se realiza utilizando una medida estadística como es el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente llega a asumir elementos medibles según escala de Likert midiendo el constructo y que se encuentren correlacionados. En tanto más cercano sea el coeficiente alfa a 1, mayor es la consistencia de sus elementos.

#### **4.6. Análisis Estadístico e interpretación de datos**

Después de completar el ciclo de recopilar datos, se llevó a cabo la codificación de las variables y organizarla dentro de Excel. Se consideraron válidos aquellos cuestionarios que mostraron consistencia y no presentaron omisiones. Para este proceso, se utilizaron el Excel y el estadístico SPSS v. 27

Para el análisis de datos, se empleó el enfoque univariado, el cual consistió en la aplicación de técnicas estadísticas descriptivas con el fin de describir cada una de las variables de estudio de forma individual; asimismo, a fin de contrastar

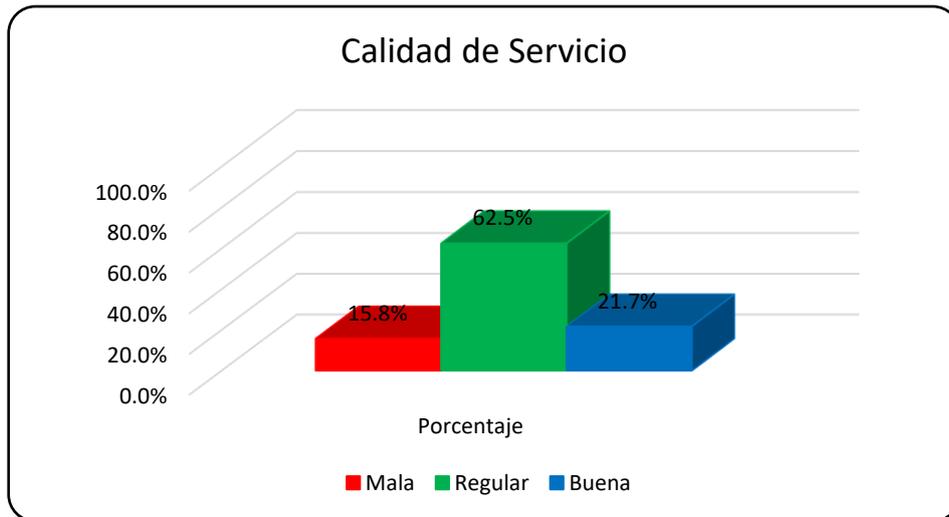
hipótesis y hallar las interrelaciones que existen de las variables inicialmente se procedió a determinar si los datos recopilados eran paramétricos o no paramétricos, de lo cual, resultó que los datos eran no paramétricos, razón que nos conllevó a la prueba de hipótesis a través de Rho de Spearman.

La interpretación de los datos luego de ser analizados y procesados mediante los programas anteriormente mencionados, se presentan en el informe cuyo contenido llegan a ser tablas descriptivas y correlacionales, además de llegar a interpretarlas que proporcionarán visión muy amplia y sencilla relacionado a los resultados de este estudio.

## 5. RESULTADOS

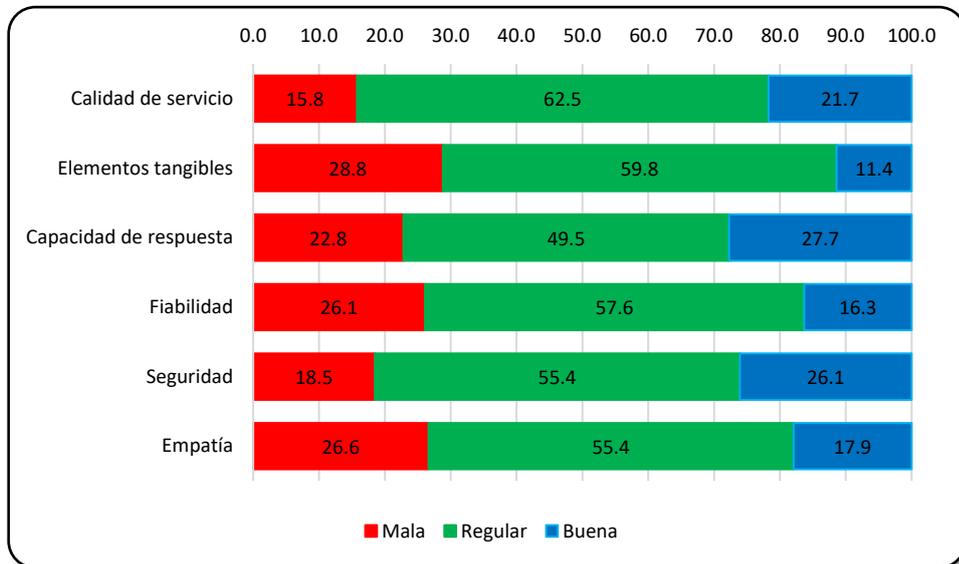
### 5.1. Estadística descriptiva

**Figura 1. Distribución de frecuencia de la calidad de servicio.**



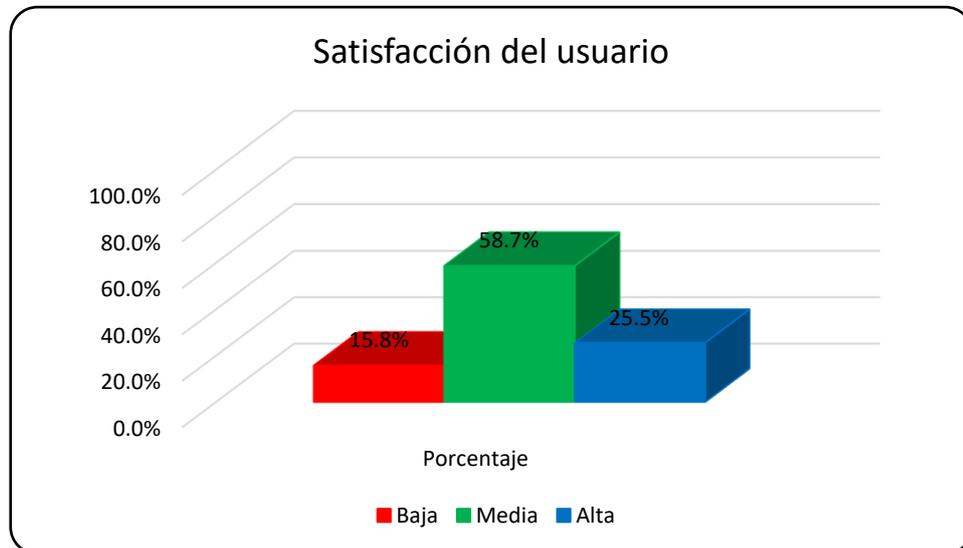
*Nota.* Respecto a lo observado en la figura, el 62.5% de encuestados llegan a ubicar a la calidad del servicio en el grado regular en la Administración local del Agua, Huaraz; en tanto el 21.7% la considera buena y, sólo un 15.8% llega a ubicar en el nivel malo.

**Figura 2. Distribución de frecuencia de la calidad de servicio y sus dimensiones.**



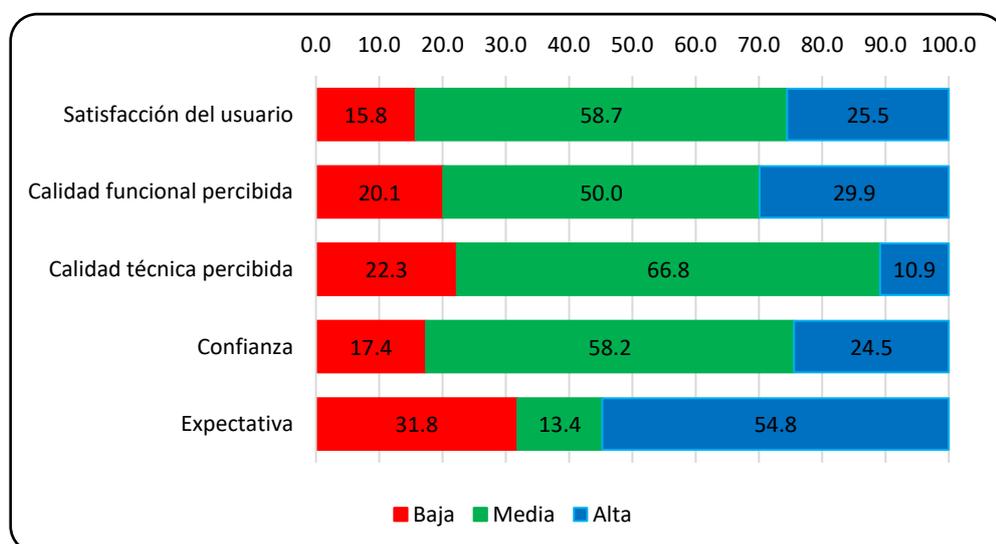
*Nota.* según evidencia la figura, las dimensiones de calidad de servicio, resalta al 59.8% refiere que los elementos tangibles llegan a ubicarse en el nivel regular, 57.6% señalan que la fiabilidad está en el nivel regular, en tanto el 55.4% ubica a la empatía en el nivel regular, así como a la seguridad, en tanto el 49.5% considera a la capacidad de respuesta ubicarla sobre el grado regular.

**Figura 3. Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario.**



*Nota.* Según evidencia la figura, 58.7% a quienes se encuestaron llegan a manifestar que ubican su satisfacción con los servicios de la Administración local del Agua, Huaraz en el nivel medio, el 25.5% la llega a ubicar en el nivel alto y, sólo un 15.8% llega a ubicarla en el nivel bajo.

**Figura 4. Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario y sus dimensiones.**



*Nota.* Según se llega a observar en la figura, las dimensiones de la satisfacción del usuario, 59.8% refieren que los elementos tangibles llegan a ubicarse en el nivel regular, 57.6% señalan que la fiabilidad está en el nivel regular, en tanto el 55.4% ubica a la empatía en el nivel regular, así como a la seguridad, en tanto el 49.5% considera que la capacidad de respuesta se ubica sobre el grado regular.

## 5.2. Estadística inferencial

Con la finalidad de seguir con la contrastación de la hipótesis, se procedió inicialmente a analizar los datos recopilados a fin de determinar si se cuenta con datos paramétricos o no paramétricos, para tal fin, se procedió con la realización de prueba de normalidad, llegando a determinar que se cuenta con datos no paramétricos, hechos que nos permitieron contrastar la hipótesis mediante Rho de Spearman la misma que permite hallar la relación entre las variables de estudio.

**Tabla 1. Prueba de normalidad de datos.**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	0.324	184	0.001
Capacidad de respuesta	0.250	184	0.001
Fiabilidad	0.299	184	0.001
Seguridad	0.285	184	0.001
Empatía	0.286	184	0.001
Calidad de servicio	0.322	184	0.001
Satisfacción del usuario	0.306	184	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Prueba de hipótesis:**

**Tabla 2. Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.**

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1.000	,808**
	Sig. (bilateral)		0.001
Rho de Spearman	N	184	184
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,808**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	184	184

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

**Nota:** luego analizar los datos recabados, nos permite determinar el p-valor = 0.001, cifra que resulta ser menor al nivel de significancia ( $<0.05$ ), determinando que existe relación significativa de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, además de hallar el valor de Rho de Spearman = 0.808, el valor demuestra que la correlación es positiva considerable entre ambas, llegando a aceptar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 3.** *Correlación entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario.*

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	1.000	,665**
			0.001
	N	184	184
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	,665**	1.000
		0.001	
	N	184	184

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

**Nota:** con posterioridad al análisis de datos, se logró determinar el p-valor = 0.001, cifra que es inferior a 0.05, determinando la existencia de relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, además de hallar el valor de Rho de Spearman = 0.665, que demuestra la correlación positiva media entre ellos, llegando a aceptar la primera hipótesis específica.

**Tabla 4.** *Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,763**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	184	184
Spearman	Coeficiente de correlación	,763**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	184	184

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

**Nota:** al realizar el análisis de los datos, llegamos a hallar el p-valor = 0.001, cifra que es menor a 0.05, ella determina la existencia de relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, asimismo al hallar el valor de Rho de Spearman = 0.763, cifra que demuestra que la correlación es positiva considerable entre ellas, procediendo a aceptar la segunda hipótesis específica.

**Tabla 5.** *Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.*

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,803**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	184	184
Spearman del usuario	Coefficiente de correlación	,803**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	184	184

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

**Nota:** luego de analizar la información obtenida, se halló el p-valor = 0.001, valor que es inferior a 0.05, es decir, existe relación significativa de la fiabilidad y satisfacción del usuario, asimismo al hallar el valor de Rho de Spearman = 0.803, valor que demuestra que la correlación es positiva considerable de ellas, procediendo a aceptar la tercera hipótesis específica.

**Tabla 6.** *Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	1.000	,725**
			0.001
	N	184	184
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	,725**	1.000
		0.001	
	N	184	184

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

*Nota.* luego del análisis de datos recabados, se llegó a determinar el p-valor = 0.001, valor que es menor a 0.05, significa que hay relación significativa de la seguridad y la satisfacción del usuario, asimismo, se halló el valor de Rho de Spearman = 0.725, valor que llega a demostrar que la correlación es positiva media entre la dos, procediendo a aceptar la cuarta hipótesis específica.

**Tabla 7.** *Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.*

		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	,742**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	184	184
Spearman del usuario	Coefficiente de correlación	,742**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	184	184

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

*Nota.* del análisis de datos recopilados, se llegó a determinar el p-valor = 0.001, valor que es menor a 0.05, lo que significa que existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, además, se halló el valor de Rho de Spearman = 0.742, demostrando la correlación positiva media entre ambas, procediendo a aceptar la quinta hipótesis específica.

## 6. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se procedió a analizar la información recabada, llegando a determinar la existencia de relación significativa, positiva considerable entre de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Administración Local del Agua, Huaraz, hechos sustentado en haber hallado el  $p$ -valor = 0.001, resultando ser inferior a 0.05, además de obtener Rho de Spearman = 0.808, permitiendo aceptar la hipótesis general de la investigación. Resultados que llega a tener semejanza con lo hallado por Naspiran (2020), quien en su investigación llega a concluir que existe una correlación moderada de la calidad del servicio de salud y la satisfacción del usuario, con una valoración de 0,465. Esta asociación presenta un significado estadísticamente significativo bilateral y una asociación significativa bilateral de  $p=0,000$ , por consiguiente, llega a rechazarse la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general. Además, Torres (2020), en su investigación llega a concluir que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. La que es demostrada con el estadístico de Spearman (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho = .700). Ante estos resultados Ramos (2017) señala que la calidad del servicio se refiere al nivel en el que un servicio cumple o supera las necesidades o expectativas que los clientes tienen. Se trata de la medida en la que existe una discrepancia o diferencia entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. Asimismo, Kotler (2014) manifiesta que la satisfacción viene a ser la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. Se evidencia la importancia que ha de poner la institución respecto a los servicios que

brinda a los usuarios, puesto que requiere de elevar su calidad, la que se traduce en elevar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a cubrir sus necesidades y expectativas de aquellos servicios que se les proporciona.

Respecto al primer objetivo específico, se procedió con el análisis de la información recopilada, llegando a determinar que existe relación significativa, positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, hechos que tienen su sustento en haber hallado el  $p$ -valor = 0.001, resultando ser inferior al nivel de significancia ( $<0.05$ ) y, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.665, permitiendo aceptar la primera hipótesis específica de la investigación. Dichos resultados se asemejan a lo hallado por Güere (2021), en su investigación llega a concluir que existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción de los servicios de salud, la que se evidencia en haber determinado el valor  $p$  = 0,000; por tanto, si existe asociación entre ellas. A estos resultados Cantú (2011), señala que los elementos tangibles se definen como los aspectos físicos del servicio, tales como apariencia de las instalaciones, equipos, personal y material de comunicación. Cada uno de los componentes mencionados, se convierten en criterios esenciales para la calidad de servicio en cualquier organización. Estado la institución ubicada en una zona estratégica para los usuarios y la demanda sobre los servicios que presta hacia ellos, resulta de vital importancia tener que considerar los ambientes donde se llega a prestar los referidos servicios, además de proporcionar el personal adecuado y los medios para que ellos desarrollen de la mejor manera sus actividades orientadas hacia la prestación de servicios a los usuarios, requiriendo mayor inversión, lo que permitirá elevar la satisfacción de los mismos.

En relación al segundo objetivo específico, se procedió con el análisis de la información recopilada, llegando a determinar que existe relación significativa, positiva considerable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, hechos que tienen su sustento en haber determinado el p-valor = 0.001, resultando ser menor al nivel de significancia ( $<0.05$ ) y, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.763, permitiendo aceptar la segunda hipótesis específica de la investigación. Estos resultados tienen similitud con lo hallado por Güere (2021), en su investigación llega a concluir que existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los servicios de salud, luego de haber hallado el valor  $p = 0,000$  que determina que si existe relación entre ambas. Ante lo cual Cantú (2011) llega a definir a la capacidad como la disponibilidad para ayudar a los clientes y proveer el servicio con prontitud. Este autor relaciona capacidad de respuesta con responsabilidad, destacando que es la voluntad de colaborar con los clientes y prestar el servicio con prontitud. Otro de los aspectos no menos importante es la prontitud de respuesta que ha de tenerse frente a los usuarios, pues los servicios que demandan han de ser atendidos con eficiencia y eficacia, orientando a hacer uso del menor tiempo posible en cada uno de los procedimientos que se requiere, atendiendo la demanda requerida e insatisfecha.

En lo relacionado al tercer objetivo específico, se procedió con el análisis de la información recopilada, llegando a determinar que existe relación significativa, positiva considerable entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, lo manifestado tiene su base en haber determinado el p-valor = 0.001, valor que es menor al nivel de significancia ( $<0.05$ ) y, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.803, permitiendo aceptar la tercera hipótesis específica de la

investigación. Estos resultados llegan a tener semejanza con lo hallado por Güere (2021), quien en su investigación llega a concluir que existe relación entre la confiabilidad y la satisfacción de los servicios de salud, la que se apoya en haber determinado el valor  $p = 0,000$ ; demostrando la existencia de relación entre ellas. Ante ambos resultados, Zeithaml y Bitner (2002), refieren que la fiabilidad es la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable, es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la empresa cumpla las promesas que haga. Esta dimensión es una de las que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como una de las más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio recibido. Que da evidencia la importancia que tiene entre las dimensiones la fiabilidad, ella hará que el usuario llegue a confiar en lo referido por la institución, el cumplimiento de las responsabilidades en el tiempo previsto y con la calidad que requiere los servicios demandados, permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden con regularidad a la institución.

Respecto al cuarto objetivo específico, se procedió con analizar la información recopilada, llegando a determinar que existe relación significativa, positiva media entre la seguridad y la satisfacción del usuario, lo manifestado se basa en haber determinado el  $p$ -valor = 0.001, siendo menor al nivel de significancia ( $<0.05$ ) y, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.725, permitiendo aceptar la cuarta hipótesis específica de la investigación. Estos resultados tienen semejanza con lo hallado por Güere (2021), en su investigación llega a concluir que existe relación entre la seguridad y satisfacción de los servicios de salud, luego de haber obtenido el valor  $p = 0,000$ ; concluyendo que si existe relación entre ambas. Ante

estos resultados, Allen (2010) manifiesta respecto a la seguridad que existen organizaciones, que, debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales. Teniendo que resaltar la importancia de la seguridad, a través de la capacidad del recurso humano con que cuenta la entidad, es decir, que ellos cuenten con los suficientes conocimientos que permita asegurar las actividades adecuadas y con la aplicación de habilidades y destrezas de los mismos se oriente a la prestación de servicios con elevada calidad.

En cuanto al quinto objetivo específico, luego del análisis de la información recabada, se llegó a determinar que existe relación significativa, positiva media entre la empatía y la satisfacción del usuario, hechos que tienen su base al haber llegado a determinar el  $p$ -valor = 0.001, la cual es inferior al nivel de significancia ( $<0.05$ ) y, el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.742, la misma que permite aceptar la quinta hipótesis específica de la investigación. Hecho que tiene similitud con los hallado por Güere (2021), quien en su investigación llegó a concluir que existe relación entre la empatía y satisfacción de los servicios de salud, la que se evidencia a través de la determinación del valor  $p = 0,001$ , la que permite concluir que si existe asociación entre las ambas. Ante lo cual, Riveros (2007) define la empatía como la atención personalizada que la empresa les brinda a sus clientes; es la capacidad que tiene la organización en entender o comprender los problemas del cliente. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos. Es importante que la organización identifique con prontitud los requerimientos y expectativas de los clientes a fin de

orientar sus servicios en la atención personalizada, llegando a conocerlo y entenderlo, ayudando a solucionar sus problemas de manera que el usuario llegue a sentir gran satisfacción por los servicios prestados y la solución de sus necesidades.

## 7. CONCLUSIONES

Luego de procesar los datos recopilados y llevados a su análisis correspondiente, los resultados se presentan de dos partes, siendo la primera la estadística descriptiva que presenta figuras con la distribución de frecuencias de las dos variables y la segunda llega a presentar la estadística inferencial, para lo cual se halló que se contaba con datos no paramétricos, llegando a concluir que:

- 1.- Se pudo contrastar la hipótesis general, es decir, se determinó la existencia de relación significativa, positiva considerable entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, sustentada en haber hallado el p-valor = 0.001 y el de Rho de Spearman = 0.808.
- 2.- Se llegó a contrastar la primera hipótesis específica, vale referir que, se determinó la existencia de relación significativa, positiva media entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, la que tiene su sustento en haber hallado el p-valor y el de Rho de Spearman.
- 3.- Se llegó a contrastar la segunda hipótesis específica, vale referir que, se determinó la existencia de relación significativa, positiva considerable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, la que tiene su sustento en haber hallado el p-valor = 0.001 y el de Rho de Spearman = 0.763.
- 4.- Se llegó a contrastar la tercera hipótesis específica, es decir, se llegó a determinar la existencia de relación significativa, positiva considerable entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, sustentada en haber hallado el p-valor y el de Rho de Spearman.

- 5.- Se llegó a contrastar la cuarta hipótesis específica, es decir, se llegó a determinar la existencia de relación significativa, positiva media entre la seguridad y la satisfacción del usuario, luego de haber hallado el p-valor = 0.001 y el de Rho de Spearman = 0.725.
- 6.- Se llegó a contrastar la quinta hipótesis específica, es decir, se pudo determinar la existencia de relación significativa, positiva media entre la empatía y la satisfacción del usuario, luego de haber hallado el p-valor y el de Rho de Spearman.

## 8. RECOMENDACIONES

- 1.- Se recomienda a los directivos de la Administración Local del Agua, Huaraz a asistir a capacitaciones que se enmarquen en los servicios de calidad y satisfacción de estos, que les permita adquirir conocimientos elementales en la prestación de los servicios orientados a satisfacer a los usuarios.
- 2.- Se recomienda a los directivos a realizar las gestiones necesarias a fin de generar un proyecto que permita la construcción de su local institucional que permita brindar las garantías necesarias en la atención a los usuarios, además de capacitar al personal en temas de calidad de servicio.
- 3.- Se recomienda a los directivos de la institución a proporcionar sistemas informáticos administrativos que permita brindar mayor accesibilidad a los usuarios, además de acelerar los procesos y la obtención de respuestas con mayor celeridad.
- 4.- Se recomienda a los directivos en establecer una política de cumplimiento de los procedimientos y orientados a los usuarios con eficiencia y eficacia.
- 5.- Se recomienda a los directivos de la institución a capacitar al personal en el desarrollo de sus funciones orientados a la atención personalizada con cada uno de los usuarios, haciendo que se sienta parte de la organización, elevando sus niveles de satisfacción.
- 6.- Se recomienda a los directivos de la institución a generar una política de empatía para con los usuarios, mejorando la calidad del servicio prestada a los usuarios que acuden con regularidad.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allen, D. (2010). *Sé más eficaz*. Editorial Alienta. Barcelona. España.
- Aniorte, N. (2022). *Servicios de calidad*. <https://bit.ly/3UDuJ6D>
- Aurora, G. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información. Fundamentos y perspectivas actuales*. Barcelona: TREA SL.
- Berry, B. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos.
- Caldas, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018*. Universidad San Pedro. <https://bit.ly/3KuYemq>.
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. México.
- Cárdenas, M. (2013). *Relación de Factores En La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De Una Pequeña Empresa De la Industria Metal-Mecánica & Finanzas*. RIAF.
- Colmenares, O. y Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Ciencia y Técnica Administrativa.
- Cruz (2021). *¿Cómo mejoramos la calidad de los servicios públicos?: Mode*. <https://bit.ly/3Rfswvf>

- Curzel, M. R. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfa grama
- Fernández, M. y Sánchez, J., (1997) *Eficacia Organizacional*. Díaz de Santos, Madrid.
- Fisher, L. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. McGraw Hill
- Fukuyama, F. (1996). *Confianza*. Editorial Atlántida
- Giovanni DI DOMENICO (1996). *Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio*. Biblioteche Oggi
- Gadea, A. (2000). *GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS PÚBLICOS. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*.  
<https://bit.ly/3BMuVIb>
- Gobierno de Salta (2020). *La Calidad en los Servicios Públicos*.  
[https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-los-servicios-publicoscdr\\_pdf](https://nanopdf.com/download/la-calidad-en-los-servicios-publicoscdr_pdf)
- Gobierno del Perú (2017). *Modernización de la gestión pública*.  
<https://bit.ly/3UJZ1ED>
- González, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT en el año 2014*.

Universidad Nacional de Trujillo.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/964>

Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. 4ta Edición. ESIC Editorial. España

Güere (2021). *Calidad de servicio y satisfacción en salud percibida por el personal de la unidad minera Pachapaqui – Bolognesi, Ancash, 2021.*

<https://hdl.handle.net/20.500.13080/6880>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. McGraHill. México.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017.*

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

<https://bit.ly/3AXo1AG>

Jhon, H. (2012). *Marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos*. México:

Cengage Learning. <https://docplayer.es/24257438-Marketing-de-servicios.html>

Kotler, P., & Armstrong. (2012). *Marketing*. PEARSON EDUCACIÓN México.

Maizondo, F. & Hidalgo, I. (2020). *Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019.* [https://orcid.org/0000-](https://orcid.org/0000-0002-8880-4294)

[0002-8880-4294.](https://orcid.org/0000-0002-8880-4294)

- Mejia, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que acude al servicio de laboratorio clínico del Hospital de Apoyo Pomabamba, Ancash - 2017*. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3wErJfS>
- Mejías, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Redalyc*, 43-47. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Montero, J. Cantón, R. (2020). *Satisfacción de clientes con el servicio de instituciones educativas del sector privado, ubicadas en la Ciudad de Xalapa-Enríquez, México*. *Revist Geon: Gestión, organizaciones y negocios*. <https://doi.org/10.22579/23463910.216>
- Moya, M. (2016). *Estrategia Calidad de servicio*. <https://www.revistalogistec.com/component/k2/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Naspiran, A. (2020). *Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020*. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3pTRGEh>
- Nevado P. (2003). *Calidad de servicios*. <https://bit.ly/3DSVJch>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos*. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.

- Ros, A. (2016), Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3Q2hQPQ>
- Velis, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. Universidad César Vallejo. <https://bit.ly/3CA6YWu>
- Yugcha, G. (2018). *La Calidad de los Servicios y su relación con la Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital de la Mujer Alfredo G. Paulson de Guayaquil*. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. <https://bit.ly/3wzOoda>.
- Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control*. Bogotá: Hurtados
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Editorial McGraw-Hill. México.

## 10. ANEXOS

### ANEXO 01 - ENCUESTA

#### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario, se está realizando la presente investigación con el objetivo de conocer cuál es la **calidad de servicio** en la Administración Local del Agua Huaraz (ALA Huaraz). Por favor, contestar los ítems de manera honesta e imparcial, pues sus respuestas serán estrictamente confidenciales y de la veracidad de los datos depende el éxito del estudio que se está realizando.

#### DATOS DEL ESTUDIO:

Marque con una “X” para cada una de las afirmaciones a fin de indicar que está:

<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi Nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

DIMENSIONES	N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>	1	¿Considera ud, que la institución cuenta con materiales adecuados para su atención?					
	2	¿Cree usted que el aseo y presentación del profesional que la atendió es el adecuado?					
	3	¿Usted entendió la señalización del establecimiento y lo ayudó a orientarse?					
	4	¿Las oficinas o áreas en la institución son de fácil ubicación?					
<b>Capacidad de Respuesta</b>	5	¿Usted considera que la atención en secretaria cumple con sus expectativas?					

	6	¿Los trabajadores del área técnica cumplen con la fecha y hora que le asignan a un usuario para las citas programas?					
	7	¿Usted considera que los trabajadores del área de administración cumplen su labor?					
<b>Fiabilidad</b>	8	¿Cuándo tiene un problema o duda en un trámite, el trabajador muestra interés en orientarlo?					
	9	¿Puede concertar una cita sin ningún problema?					
	10	¿Se respetan los turnos de llegada, tomando en cuenta los derechos de preferencias de acuerdo con la normatividad?					
	11	¿El tiempo de espera de un trámite documentario es el adecuado?					
<b>Seguridad</b>	12	¿El comportamiento y servicio que brindan los servidores de la institución le inspira confianza?					
	13	¿Los trabajadores de la institución muestran cortesía y respeto al brindarle el servicio?					
	14	¿Cómo considera usted que el tiempo de atención brindado es suficiente para responder sus dudas?					
<b>Empatía</b>	15	¿El trato que usted recibió de algún trabajador de la institución fue con respeto, amabilidad y paciencia?					
	16	¿Usted cree que la solución dada por el personal de la institución es adecuada a su necesidad?					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado usuario, se está realizando la presente investigación con el objetivo de conocer cuál es la **satisfacción de los usuarios** en la Administración Local del Agua Huaraz (ALA Huaraz). Por favor, contestar los ítems de manera honesta e imparcial, pues sus respuestas serán estrictamente confidenciales y de la veracidad de los datos depende el éxito del estudio que se está realizando.

### DATOS DEL ESTUDIO:

Marque con una “X” para cada una de las afirmaciones a fin de indicar que está:

<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>Casi Nunca</b>
<b>3</b>	<b>A veces</b>
<b>4</b>	<b>Casi siempre</b>
<b>5</b>	<b>Siempre</b>

DIMENSIONES	N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
<b>Calidad Funcional Percibida</b>	1	¿Cree usted que el personal de la institución ha solucionado sus consultas y/o quejas?					
	2	¿Cree usted que el personal de la institución conoce sus intereses y necesidades de sus					
	3	¿La institución presta servicios satisfactorios en comparación a otras instituciones?					
<b>Calidad técnica percibida</b>	4	¿Existe calidad en los servicios automatizados de las diferentes áreas u oficinas en la institución?					
	5	¿Considera usted que existe mejoras en el servicio brindado?					
<b>Confianza</b>	6	¿La institución cumplió con el servicio ofrecido?					
	7	¿Cuándo usted realiza un trámite tiene la seguridad de poder obtener resultados positivos					

	8	¿Cree que el profesional se encuentra comprometido con un buen servicio para los					
<b>Valor percibido</b>	9	¿Cree usted que las tarifas establecidas tienen relación con la calidad de servicio que se les					
	10	¿No ha tenido problemas o inconvenientes con la atención prestada por la institución?					
	11	¿Los servicios prestados por esta institución están cerca de					
	12	¿Usted recomendaría a la institución a otras personas?					
	13	¿El personal de la institución realiza el servicio en el tiempo pactado?					
<b>Expectativa</b>	14	¿Para usted que el servidor público de la institución es claro en explicarle o brindarle la					
	15	¿Para usted el profesional posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?					
	16	¿Usted considera que el servicio brindado por el profesional a cargo se adapta a las necesidades?					

Muchas gracias.

## ANEXO 02 - VALIDACION DE INSTRUMENTO

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del informante</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor del instrumento</b>
LAZARO DIAZ JUAN RENEE	DOCENTE - UNASAM	CUESTIONARIO	Bach. Marilyn Lizeth León Mautino
Título del estudio: <b>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA HUARAZ - 2023</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1. CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiada.													X								62	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.														X								62
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.														X								62
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.														X								62
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.												X										58
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI. en la VD. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.														X								62
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.														X								58
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y les dimensiones.														X								58
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.														X								58
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación														X								58
<b>PROMEDIO</b>																						<b>60</b>	

**OPINION DE APLICABILIDAD:**

- Procede su aplicación  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No procede su aplicación

Huaraz	31680471		956444308
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono



OBSERVACIONES

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FECHA: 15/04/2023

  
Firma del experto

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

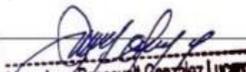
<b>Apellidos y nombres del informante</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor del instrumento</b>
González Lucero Juan Roosevelt	UNASAM	Cuestionario calidad de servicio y satisfacción del usuario	
Título del estudio: <b>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA, HUARAZ - 2023</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque el porcentaje, según intervalo.**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				91	91	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																				95	95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																				91	91	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																				91	91	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				91	91	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.O. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				96	96	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																	90				90	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																				91	91	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				96	96	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				94	94	
<b>PROMEDIO</b>																				<b>92.6</b>			

**OPINION DE APLICABILIDAD:**

- Procede su aplicación  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No procede su aplicación

Huaraz, 21/03/2023	31666798		996858363
Lugar y fecha	DNI. Nº	Mag. Juan Roosevelt González Lucero C.I. 31666798	Teléfono



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del instrumento
León Vigo Maritza	Docente Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo	Cuestionario	Bach. Marilyn Lizeth León Mautino
Título del estudio: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DEL AGUA, HUARAZ - 2023			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque el porcentaje, según intervalo.**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				87		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																					90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																					88	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					91	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					87	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					94	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					92	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					88	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					91	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					87	
		<b>PROMEDIO</b>																					

OPINION DE APLICABILIDAD:

- Procede su aplicación  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No procede su aplicación

Huaraz, 24/07/2023	18858304		943203229
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. Ninguna
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

FECHA: 24 /07/2023



Firma del experto

### ANEXO 03

#### Relación de las Juntas Administradoras de Servicio de Saneamiento reconocida en la Administración Local del Agua Huaraz.

ITEM	USUARIO DE AGUA
1	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL BARRIO DE QUECUAS Y HUAYRAN ALTO
2	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO(JASS) DEL CASERIO DE PARIANTANA
3	JASS DE GOBIERNO DISTRITAL DE YUNGAR
4	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL SECTOR DE RANCAHUATA
5	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO LLANLLAPU DEL CASERIO LLANLLAPU
6	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) VALLE HERMOSA SOL NACIENTE CHUNAC
7	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS MAYOR CATAK
8	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE ULLUCUYOC
9	JASS.- POBLADO DE MATAQUITA
10	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS), DEL SECTOR DE QUECHCAP
11	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DE CASERIO SANTA ROSA DE PACUASH
12	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO(JASS) DEL CASERIO DE CAYASBAMBA-DISTRITO Y PROVINCIA DE YUNGAY
13	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DE LA URBANIZACION LAS LOMAS DEL TERRITORIO VECINAL DE ACOVICHAY ,DISTRITO DE INDEPENDENCIA, PROVINCIA DE HUARAZ -ANCASH
14	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE LOMA,DISTRITO Y PROVINCIA DE YUNGAY
15	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL DISTRITO DE MATAKOTO, PROVINCIA DE YUNGAY-ANCASH
16	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DE PARCAP
17	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL SECTOR AYNA SAN MARTIN
18	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DEL BARRIO SAN ISIDRO DEL DISTRITO DE PARIAHUANCA, PROVINCIA DE CARHUAZ-ANCASH
19	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO COLLAPAMPAMPA
20	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE ALLMAY
21	ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BÁSICO DE AGUA Y DESAGUE DEL CERCADO DE PARIAHUANCA
22	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE HUANAYO
23	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL CASERIO DE USHNO, JURISDICCIÓN DEL CENTRO POBLADO DE HUASHCAO, DISTRITO DE MANCOS, PROVINCIA DE YUNGAY, ANCASH

24	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL SECTOR DE ANTAPAMPA DEL CASERIO DE SACUAYOC
25	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DE HUAMANVILCA-LABORPAMPA DEL CASERIO DE LABORPAMPA
26	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO RURAL SAN ANTONIO
27	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL ANEXO SAUCIPUQUIO DEL CASERIO DE HUELLAP
28	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DEL CASERIO DE COCHAONGO-AIRA,
29	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL SECTOR DE RACRACALLAN Y ANEXOS
30	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DE LA LOCALIDAD DE COLLPA, DISTRITO DE JANGAS, PROVINCIA DE HUARAZ
31	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL BARRIO DE WILCAHUAIN CP DE PARIÁ WILCAHUAIN
32	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE MITUCRO
33	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DE LA LOCALIDAD DE SHIRA, DEL DISTRITO DE CASCAPARA, PROVINCIA DE YUNGAY
34	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DE PUEBLO NUEVO - CATUCANCHA
35	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL BARRIO DE CHEQUIO
36	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS CAYAPAQUI) DEL CENTRO POBLADO RURAL DE CAYAPAQUI
37	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DEL BARRIO SAN MARTIN-VIRGEN DEL CARMEN
38	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO CONGAR
39	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE TAMBRA
40	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL CASERIO DE HUANTALLON
41	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO -JASS DEL CASERIO DE MARENIYOC
42	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS BUENA VISTA CHUA ALTO
43	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DEL CASERIO DE CONOCOCHA
44	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE ULLMAY
45	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL SECTOR DE CONOPA GRANDE
46	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE HUAUYAHUILLCA
47	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL DISTRITO DE MATA COTO
48	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE ANARACA
49	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE MARCA, DISTRITO DE PUEBLO LIBRE-HUAYLAS-ANCASH

50	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS (JASS) DEL CASERÍO MALPASO
51	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE LA SOLEDAD, DISTRITO DE CARHUAZ, PROVINCIA DE CARHUAZ, DEPARTAMENTO DE ANCASH
52	JASS.- AGUA POTABLE ACOPAMPA - NUNOCOTO
53	JASS - INYAC PUCRU
54	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE SAN FRANCISCO DE CASHACANCHA DEL CENTRO POBLADO DE QUENUAYOC
55	J.A.S.S. - JUANAWAIN - YUPANA
56	JASS.- DEL CASERIO DE CHINCAY ALTO CP. ATIPAYAN
57	J.A.A.S. - SANTA CRUZ
58	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL PUCA
59	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE CHONTAYOC
60	JASS.- DEL CASERIO DE AURA
61	JASS.- DE HUARIPAMPA
62	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE SAN MIGUEL DEL CENTRO POBLADO DE MONTERREY
63	JASS.- DEL CASERIO DEL MIO
64	J.A.S.S. MILLA ATUSPARIA,
65	JASS.- DEL CASERIO DE SHECLAPATA
66	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE COLLAHUASI
67	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE LLUPA
68	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE SHIQUI
69	JASS.- SAN ANTONIO
70	JASS.- DEL CASERIO DE CHINCAY C.P. ATIPAYAN
71	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-(JASS) DEL CASERIO DE PAMPAC
72	J.A.S.S.- COCHAC
73	JASS.- DEL CASERIO DE RANRAUCRO
74	JASS.- DEL CASERIO DE CHOPIHUASI
75	J.A.S.S.- LLACTASH
76	JASS - SAUCE PUQUIO
77	J.A.S.S. SAN ISIDRO-SAN MARTIN-PARIAHUANCA
78	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE ATMA
79	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL CASERIO DE HUAMANCAYAN
80	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO ARHUAY-RANRAHIRCA
81	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CAHUISH
82	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL BARRIO DE HUANLLA
83	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) SAN ANTONIO
84	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE CARHUAN-IRISH, DISTRITO Y PROVINCIA DE YUNGAY-ANCASH

85	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL SECTOR CONCHI BAJO DEL CASERIO DE PATAPATA
86	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL CENTRO POBLADO DE HUANAYO, DEL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, PROVINCIA DE HUAYLAS
87	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CHILCA
88	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL BARRIO MIRADOR DEL CASERIO DE HUARCA
89	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL SECTOR YUNCUR DE C.P. COPA CHICO
90	JASS.- DEL CASERIO DE PANASH
91	J.A.S.S. - YANOC
92	JASS.- TARICA
93	JAAS. - SHECTA
94	JASS.- DE HUASHCAO - MANCOS
95	JASS.- DEL CASERIO DE LIRIO - ACOPAMPA
96	JASS - HUAYOSHANCA
97	JASS.- MULLACA
98	JASS.- DEL CASERÍO DE MATARAPAMPA C.P. SANTA ROSA DE CANSHAN
99	JASS.- DEL CASERIO DE SAN MIGUEL DE ACHIC
100	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL SECTOR DE TOMA PUNTA, ANCOCANCHA, NINACACA, Y JATUNCHACRA
101	JASS.- DEL CASERIO DE UCURU - CP. JATUN PONGOR
102	JASS.- CASERIO DE SAN JUAN DE PISCO DEL CP. CHONTAYOC
103	JASS.- MALLHUASH
104	J.A.A.S.- MATAQUITA SECTOR CENTRAL
105	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE CHAVIN
106	J.A.S.S. DEL BARRIO HUACHENCA
107	JASS - SAN DIEGO-MATO
108	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO MORADORES DE WILLCAHUAIN
109	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE APAHUAÍN DEL CENTRO POBLADO DE MONTERREY
110	JASS.- DEL CASERIO DE CHOPIHUASI
111	JASS.- DEL CASERIO DE SHILLCOP
112	JASS - VIRGEN DEL CARMEN
113	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE HUAYLLAMAS Y NINABAMBA
114	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DE ANTAPLUY
115	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA LOCALIDAD DE TOMA
116	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL SECTOR YACURACA DEL CENTRO POBLADO DE LLUPA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ-ANCASH
117	JUNTA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL CASERIO DE CHAMANAYOC, DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE HUARAZ
118	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO YURACMARCA

119	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CANCHARRUMI BAJO
120	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE OBRAJE
121	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE SHOCOSH
122	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DE CASERIO DE RUIRIN
123	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO Y AGUA POTABLE DEL BARRIO DE PUNCU -JANGAS
124	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO JASS DEL CASERIO MASRA
125	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE SECTOR YURACOTO-MUQUE
126	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE OCSHAPACHAN
127	JASS.- CASERIO DE COCHAPAMPA C.C. 3 DE OCTUBRE - ZANJA
128	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL CENTRO POBLADO DE HUANCAPAMPA - ACONAN
129	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO COTO CORAL
130	JASS.- DEL CASERIO DE ICHIC HUIHCA
131	J.A.S.S.- MARCAC
132	JASS - COCHA JANGAS
133	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE MATCOR - C.P PARIA
134	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL BARRIO DE CUTAMARCAC CENTRO POBLADO DE SANTA CASA
135	JASS.- DE LA COMUNIDAD CAMP. COPA CHICO
136	J.A.S.S. - TUMPA
137	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DE YUNGAYPAMPA
138	JASS.- DEL CASERIO DE HUAMBO MUSHO
139	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO SAN ANTONIO - PAKCHA PAMPA - HERA PAMPA
140	JASS.- DE HORNUYOC, SECTOR RAMPAC GRANDE DE LA COM. ECASH
141	JAAS. - SAN GRABIEL
142	JASS.- DEL CASERIO DE OCOPAMPA
143	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO-MANZANA LLIPIAN
144	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE UNCHUS
145	J.A.S.S. - PATAPATA
146	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CARAZBAMBA
147	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA COMUNIDAD DE OBRAJE - JASS COMUNIDAD OBRAJE
148	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS)-DEL BARRIO DE HUANLLA
149	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE HUANJA, JURISDICCION DEL DISTRITO DE JANGAS, PROVINCIA DE HUARAZ
150	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE COPA CHICO
151	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) SAN DAMIÁN

152	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO "FUENTE DE SALUD Y VIDA"- PAQUISHCA
153	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE RANGUAS
154	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE PASHPA
155	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE QUICHUA
156	JASS - HUAYAPON CRUZ COTO GARAY
157	J.A.S.S.- CARAPAMPA
158	JASS.- CASERÍOS DE CHURAP Y SANTA ROSA CP. MONTERREY
159	J.A.S.S. - TRIGO PAMPA
160	JASS.- CENTRO POBLADO SANTA ROSA DE CANSHAN
161	JASS.- CASERIO DE ACLLA CP. DE MONTERREY
162	J.A.S.S. - COCHAPAMPA
163	JASS. - MARAP
164	JASS DE LA LOCALIDAD DE COCHAMARCA-CARAZ-HUAYLAS
165	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO QUENUAYOC
166	J.A.S.S.- DE CARIAN
167	JASS.- DEL BARRIO PRIMAVERA
168	JASS. - YANAMA
169	JASS - LOS OLIVOS HIGOS RURI Y CHUA
170	JASS.- DEL CASERIO DE SHIQUI - CP. DE POYOR
171	J.A.S.S.- YARUSH
172	JAS.S.- DE LA ESPERANZA
173	J.A.S.S.- ROSAS HUETA
174	JASS NUEVA ESPERANZA TACLLAN ALTO
175	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERÍO DE RAYAMPAMPA
176	JASS.- DEL CASERIO DE CHINCAY C.P. DE ATIPAYAN
177	JASS.- DEL CASERIO DE ACOPAMPA C.P. DE ATIPAYAN
178	JASS.- URUSPAMPA
179	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO HUACANHUASI
180	J.A.S.S. - SANTA TERESA - QUILLASH
181	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL BARRIO DE SAN MIGUEL DEL CENTRO POBLADO DE MONTERREY
182	JASS.- DE MAMAPAMPA - MANCOS
183	JASS.- DEL CASERIO DE SAN JUAN DE RODEO
184	JASS.- DEL SECTOR DE PALTASH - VICOS
185	JASS.- DEL CASERIO DEPAMPACANCHA
186	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE MUSHO
187	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO EL MILAGRO- JUPERURI EN EL CENTRO POBLADO DE ALTIPAYAN, DISTRITO DE INDEPENDENCIA- HUARAZ-ANCASH

188	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE COTORACA
189	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DE ATOCPAMPA - HONKOPAMPA
190	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL BARRIO INTIJEKANAN
191	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO - JASS HUISCASPAMPA
192	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL CENTRO POBLADO RURAL DE ACHASPAMPA
193	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CAHUISH
194	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO SEÑOR DE LOS AFLIJIDOS SECTOR AMPU
195	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CARHUAN ALTO
196	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE ANCORACA
197	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE SECSEPAMPA
198	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE MAYA
199	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERÍO DE SAN FRANCISCO DE CASHACANCHA
200	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO RURAL DE FUNDO ACO
201	JASS.- DEL CASERIO DE UQUIA CP. DE PARIÁ WILLCAHUAIN
202	J.A.S.S.- COCHAMARCA
203	JASS.- DE ACHA
204	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE MARIAN
205	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE KUTAPAMPA - CENTRO POBLADO DE MARIAN
206	J.ASS.- BARRIO EL PROGRESO
207	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE PACCHA
208	J.A.A.S.- SHANCAYAN - SECTOR NORTE
209	J.A.S.S. - UTCUSH TULLPA
210	JASS.- DEL CASERIO DE HUINO
211	JASS.- DEL CASERIO DE RANRAUCRO
212	JAAS.- BELLAVISTA
213	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE PARIÁ
214	JASS.- DEL CASERIO DE CARIAMPAMPA-CP. MONTERREY
215	J.A.S.S. - SAN MIGUEL DE ACO
216	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL SECTOR CAURURO DE LA CC. LUIS M. SÁNCHEZ CERRO - C.P PARIÁ WILLCAHUAIN
217	JASS.- DE PISCA - MANCOS
218	J.A.A.S.- CURI HUANCA
219	JASS.- DEL CASERIO DE SHOROCOTO
220	J.A.A.S. - RINCONADA-HUACRACOTO
221	JASS - CASERIO ANTARACA ALTO
222	J.A.S.S. - OCSHARUTUNA

223	J.A.S.S. - PASHTAC PUQUIO - ATIPAYAN
224	J.A.S.S.- HUAYPAN
225	JASS.- DEL CASERIO DE SAN ISIDRO ALTO
226	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE CANREY CHICO
227	J.A.S.S. - CONDORPAMPA
228	JASS.- DEL CASERIO DE CAYEPAMPA-INISQUITAN
229	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DE AIRA
230	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CASHAPAMPA
231	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DEL CASERIO DE CAPILLAPAMPA, DISTRITO DE CARHUAZ Y PROVINCIA DE CARHUAZ
232	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE YAUYO
233	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE SAN NICOLAS DEL BARRIO DE LLACMA
234	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO DE YANARUMI
235	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO CARMAN
236	JUNATA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CENTRO POBLADO RURAL SAN PEDRO
237	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE YANAMITO
238	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO CHURUHUARCA
239	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE SHUYUP-RAYAN
240	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DE SAN JUAN DE PUEBLO LIBRE
241	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL ANEXO DE SHINUACANCHA, DEL CENTRO POBLADO DE LLUPA, DISTRITO DE INDEPENDENCIA-HUARAZ-ANCASH
242	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE COCHATANCA, DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, PROVINCIA DE HUAYLAS, DEPARTAMENTO DE ANCASH
243	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DE LA LOCALIDAD DE UTCUYACU
244	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL CASERIO DE MARCO PAMPA
245	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO - JASS DEL CASERIO DE COLCABAMBA
246	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE SHAPASHMARCA, TUNASPAMPA, COCHA, MATAR Y ECHAWAIN DEL DISTRITO DE AMASHCA
247	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL CASERIO DE CAHUISH
248	JASS.- DE LA COMUNIDAD CAMPESINA ECASH, SECTOR PONQUEZ
249	J.A.S.S.- COLLANA
250	JASS.- DEL CASERIO DE CHICNEY DEL CP. DE CHONTAYOC
251	JASS.- COLLON
252	JASS.- BARRIO DE SANTA ROSA C.P. PARIA WILLCAHUAIN

253	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DE VISTA ALEGRE -POYOR
254	JAAS.- PONGOR
255	JASS.- DEL CASERIO DE PAMPACANCHA
256	JASS.- DEL CASERIO OCSHAPACHAN
257	J.A.S.S. - MACHAPAY
258	JASS.- DEL SECTOR DE PAMPAMARCA, CASERIO DE PONCOS
259	J.A.S.S. - SECSIPURO SALVIA
260	JASS.- DEL CASERIO DE SAN ISIDRO BAJO
261	JASS - GUADALUPE TOCASH
262	J.A.S.S. BUENOS AIRES - YACUCANCHA - ALTO PERU
263	J.A.S.S. - VILLA SAN MIGUEL
264	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERÍO DE TZACTZA
265	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MULANA-PUCARA
266	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL CASERIO DE HUASHCA
267	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL SECTOR MANCHURIA Y DEL ANEXO SAN MIGUEL LA LOCALIDAD DE TOMA
268	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE COLLCA RURI
269	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL DISTRITO DE YANAC
270	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS - "2 DE MAYO DE ACOBAMBA"
271	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL BARRIO DE COYROCSHO
272	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE MAYA
273	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA LOCALIDAD DE CUSCA, DISTRITO DE CUSCA, PROVINCIA DE CORONGO, REGIÓN ANCASH
274	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO SECTOR TACTABAMBA
275	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL SECTOR DE YUCO ALTO DE LA COMUNIDAD CAMPESINA CRUZ DE MAYO
276	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE TUYO GRANDE
277	J.A.A.S.- TUCUWACANAN
278	JASS.- DEL CASERIO DE PAMPACORRAL
279	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE PICUP
280	JASS.- DE HUALCAYAN
281	J.A.A.S.- ISCO - ATAQUERO
282	JASS.- DE SAN MIGUEL DE TINASH CP. DE CHONTAYOC
283	JAAS. - URAN
284	J.A.A.S.- MUQUE
285	JASS.- DEL CASERIO DE JINUA - CP. PARIA WILLCAHUAIN
286	JASS.- DEL CASERIO DE SHUYO - SHALLAR
287	JAAS. - PATY
288	J.A.S.S. - CENTRO POBLADO DE CONAY

289	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE HUELLAP
290	JASS - CARHUASH JIRCA
291	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE HUANCAPAMPA - ACONAN
292	JASS.- DEL CASERIO DE SHUYO - SHALLAR
293	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE PRIMORPAMPA
294	JASS.- DE LA LOCALIDAD DE BELLAVISTA
295	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO VILLA SUCRE
296	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE CANCHACUTA - C.P SANTA ROSA DE CANSHAN
297	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DEL AGUA POTABLE - TICAPAMPA
298	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL SECTOR YURAC CONCHI, CASERIO DE CHINCAY, CENTRO POBLADO DE ANTIYAPAN, DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ - ANCASH
299	JASS - TARA
300	JASS.- DEL CASERIO DE LLOCLLA
301	JASS.- DEL CASERIO DE CURHUAS
302	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE SECSECPAMPA
303	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) CHAVIN-CHONLAYOC DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA-HUARAZ-ANCASH
304	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE COCHAPAMPA-RANRAHIRCA
305	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO DE HUALCAN
306	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE TUCUHURAN
307	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS C.P. TAULLICON
308	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERIO DE HUMACCHUCO, DISTRITO Y PROVINCIA DE YUNGAY
309	JUNTA DE ADMINISTRACIÓN DE SANEAMIENTO DEL CENTRO POBLADO QUITARACZA
310	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA LOCALIDAD DE CARAZBAMBA CENTRAL
311	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE CRUZ DE MAYO
312	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE TOMAPAMPA
313	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE PÍCUP
314	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO - JASS DEL SECTOR DE PUCAPACHA
315	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS DEL BARRIO DE KATZUNAPAMPA
316	JASS.- DE LOCALIDAD DE PIACORRAL, CASERIO DE PONCOS
317	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO MIRAMAR
318	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL SECTOR DE COCHAYOC, CASERÍO DE SAN ISIDRO
319	JAAS.- CHUNA SHAURAMA
320	JASS.-BARRIO LOS ANDES DE HUALON
321	J.A.A.S. SAN JACINTO DE MITA
322	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO SANTA ROSA - YUNGAR

323	JASS.- DEL CASERIO DE ANTA
324	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) LUCMA
325	JASS.- DE PARIAMARCA
326	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO DE CHUA ALTO
327	J.A.A.S.- RIVAS CANTU ALTO
328	JASS.- DEL CASERIO DE RUNTU
329	JASS.- DE CARANCA
330	JASS.- HUANCUP
331	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL BARRIO QUEMISH
332	J.AAS. - DEL CENTRO POBLADO DE MONTERREY
333	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS Y SANEAMIENTO DEL SECTOR DE COCHAYOC, CASERÍO DE SAN ISIDRO
334	JUNTA ADMINISTRADORA DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DE ANACPAMPA
335	JASS.- DEL CASERIO DE NIVIN DE LA CC. DE ECASH
336	JAAS.- DEL BARRIO PRIMAVERA
337	JASS.- CRUZ VIVA
338	JASS.- DEL CENTRO POBLADO DE HUASHAO
339	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO JASS DEL DISTRITO DE SHILLA
340	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DE SANTA ROSA DEL DISTRITO DE YUNGAY-PROVINCIA DE CARHUAZ-ANCASH
341	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL ANEXO PIÑI URAN, CASERIO DE HUACRAN-ANTA
342	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE HUANTAY
343	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE CHANAHUAZ
344	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL SECTOR CASHAPACHAN, CENTRO POBLADO DE JATUN PONGOR
345	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERIO DE PACATQUI DEL YANAC, PROVINCIA DE CORONGO-ANCASH
346	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL SECTOR ORO PUQUIO DEL CENTRO POBLADO DE HUANCHAC
347	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO-JASS (AGUA POTABLE) DEL CASERIO DE CHOQUECHACA SECTOR CUCUSH, DISTRITO DE CARAZ, PROVINCIA DE HUAYLAS- ANCASH
348	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO DE SANEAMIENTO (JASS) DEL CASERÍO DE HUARCA
349	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIO Y SANEAMIENTO DEL ANEXO DE TRANCAPAMPA - CASERIO DE HUACRAN-ANTA
350	JUNTA ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO DEL CASERÍO BAÑOS LA MERCED - JASS BAÑOS LA MERCED
351	JUNTA ADMINISTRADORA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE DE RUMICHUCO, DISTRITO DE HUARAZ, PROVINCIA DE HUARAZ