

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**



**TESIS**

**EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN COMUNITARIA  
DEL AGUA EN LA JASS CABRAMAYO - CASHAPAMPA, DISTRITO  
CAJAMARCA, 2022 -2024.**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA**

**Presentado por la Bachiller:**

**ANA GRISELD ERLITA COSABALENTE CRUZ**

**Asesor:**

**Dr. JULIO CÉSAR ALCALDE GIOVE**

**Cajamarca – Perú**

**2026**



## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. **Datos del Autor:**

**Investigador (1):**

Nombres y Apellidos: Ana Griseld Erlita Cosabalente Cruz.

DNI: 74291250.

Escuela Académico Profesional/Unidad UNC: Sociología.

2. **Asesor:** Dr. Julio César Alcalde Giove.

Facultad/Unidad UNC: Ciencias Sociales.

3. **Grado Académico o Título Profesional**

Bachiller

Título profesional

Segunda especialidad

Maestro

Doctor

4. **Tipo de Investigación:**

Tesis  Trabajo de investigación  Trabajo de suficiencia profesional

Trabajo académico

5. **Título del Trabajo de Investigación:** "EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN COMUNITARIA DEL AGUA EN LA JASS CABRAMAYO – CASHAPAMPA, DISTRITO CAJAMARCA, 2022-2024".

6. **Fecha de evaluación:** 07/11/2025.

7. **Software antiplagio:**  TURNITIN  URKUND (ORIGINAL) (\*)

8. **Porcentaje de Informe de Similitud:** 8%.

9. **Código Documento:** 3117:524581929.

10. **Resultado de la Evaluación de Similitud:**

APROBADO  PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 11/03/2026

  <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto Directora de la Unidad de Investigación</p> <p>DNI: 26676451</p>	<p>Firma y/o Sello Emisor Constancia</p>
--	--

## DEDICATORIA

A Dedico este trabajo A Dios, por brindarme sabiduría y fortaleza en cada uno de los pasos de este proceso.

A mi madre, Nelly, por ser el ejemplo de amor, sacrificio y entrega. Gracias por ser mi mayor inspiración, por impulsarme siempre a dar lo mejor de mí y por recordarme día a día de lo lejos que puedo llegar con el esfuerzo y constancia para tener éxito. Este trabajo es también tuyo, porque refleja el fruto de tu apoyo y confianza en mí.

A mi hermana Fernanda, mi compañera de vida, por su apoyo y cariño incondicional, sus palabras de ánimo y su fe en mis capacidades. Gracias por acompañarme en los momentos de cansancio y celebrar conmigo cada avance.

A mis docentes Dr. Julio César Alcalde Giove y Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes, por su compromiso, guía y paciencia durante el desarrollo de esta investigación. Sus enseñanzas, sugerencias y motivación fueron esenciales para dar forma a este trabajo.

Y sin dejar de lado a mis amigos y amigas que durante todo este proceso han estado presente con cada palabra de aliento y preguntado si ya acabé la tesis. Gracias por su apoyo incondicional, por no permitirme rendirme cuando las dificultades parecían más grandes que mis fuerzas. Su amistad y compañía han sido un impulso constante para seguir.

*Ana Griseld E. Cosabalente Cruz*

## AGRADECIMIENTOS

Expreso mi más sincero y profundo agradecimiento A Dios, por brindarme la vida, la fortaleza y sabiduría necesaria para culminar satisfactoriamente esta importante etapa profesional.

Agradezco mi madre Nelly y mi Hermana Fernanda, por su sacrificio y apoyo constante a lo largo de mi vida, que con su esfuerzo y perseverancia me motivo a alcanzar este logro. Y recordarme siempre que los sueños se alcanzan con determinación y esperanza.

De igual manera A mis docentes Dr. Julio César Alcalde Giove y Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes mi más profundo agradecimiento por su acompañamiento, dedicación y su valiosa orientación a lo largo de este proceso.

Extiendo mi agradecimiento a las usuarios y autoridad de la JASS Cabramayo – Cashapampa que brindaron su colaboración y apoyo durante la realización de este estudio.

Asimismo, agradezco a mi grupito de cinco años de estudios y amigos que se han formado en el trabajo, con su apoyo y palabras de ánimo, me motivaron a culminar este camino y seguir creciendo.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra forma han sido parte de esta etapa de mi vida y contribuyeron a la culminación de este logro.

***Ana Griseld E. Cosabalente Cruz.***

*“Encomienda tus obras a Dios, y tus proyectos  
se realizarán” (Prov. 16,3)*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>VIII</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Planteamiento del Problema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>7</b>
1.2.1. Problema General.....	7
1.2.2. Problemas Derivados .....	7
<b>1.3. Justificación de la Investigación .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>9</b>
1.4.1. Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Antecedentes .....</b>	<b>10</b>
2.1.1. Antecedente Internacionales .....	10
2.1.2. Antecedente Nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes Locales.....	13
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>16</b>

2.2.1. Gestión Social .....	16
2.2.2. Teoría de la Acción Social.....	21
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Hipótesis.....</b>	<b>24</b>
<b>3.1.1. Hipótesis General.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. Metodología de la Investigación.....</b>	<b>27</b>
3.3.1. Tipo de Investigación.....	27
3.3.2. Diseño de Investigación.....	28
3.3.3. Método .....	30
3.3.4. Unidad de Análisis y observación.....	30
3.3.5. Población y muestra .....	31
3.3.6. Técnica e instrumentos de recojo de información .....	32
3.3.7. Procesamiento y análisis de resultados .....	32
3.3.8. Validez y Confiabilidad.....	35
3.3.9. Aspectos éticos de la Investigación .....	36
3.3.10. Matriz de consistencia Metodológica .....	39
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1. Resultados .....</b>	<b>42</b>
4.1.1. Características Generales .....	42
4.1.2. Resultados por dimensiones.....	44
4.1.3. Resultados totales.....	73
4.1.4. Prueba de hipótesis.....	87
<b>4.2. Discusión .....</b>	<b>93</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>108</b>

<b>SUGERENCIAS</b> .....	<b>110</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>111</b>
<b>APÉNDICE</b> .....	<b>117</b>
<b>APÉNDICE 1</b> .....	<b>117</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>119</b>
<b>Anexo 1</b> .....	120
<b>Anexo 2</b> .....	121
<b>Anexo 3</b> .....	122
<b>Anexo 4</b> .....	123
<b>Anexo 5</b> .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz Operacional de la hipótesis.....	25
<b>Tabla 2</b> Escala de Nivel de Eficacia .....	34
<b>Tabla 3</b> Resumen del procesamiento de casos de la prueba piloto.....	35
<b>Tabla 4</b> Estadística de fiabilidad del instrumento.....	36
<b>Tabla 5</b> Rango de Confiabilidad.....	36
<b>Tabla 6</b> Matriz de Consistencia Metodológica .....	39
<b>Tabla 7</b> Sexo del usuario .....	42
<b>Tabla 8</b> Rango de Edad del usuario .....	43
<b>Tabla 9</b> El operario encargado del Sistema de agua durante el 2022-2024, estuvo adecuadamente capacitado para su labor. ....	44
<b>Tabla 10</b> El mantenimiento del sistema de agua se ha realizado con la frecuencia necesaria para garantizar su funcionamiento durante el 2022-2024.....	45
<b>Tabla 11</b> Durante el 2022 -2024 se contaba con un registro actualizado y ordenado de los usuarios que conforman la junta. ....	47
<b>Tabla 12</b> El servicio de agua durante el 2022-2024 fue continuo sin interrupciones.....	48
<b>Tabla 13</b> Entre el 2022 -2024 el agua gestionada por la JASS cumplía con los estándares necesarios para el consumo seguro de agua.....	49
<b>Tabla 14</b> La infraestructura del Sistema de agua se ha encontrado en buen estado durante el 2022-2024. ....	51
<b>Tabla 15</b> La gestión de la junta del 2022-2024 ha operado y mantenido el Sistema de agua de manera efectiva, garantizando un servicio adecuado.....	52
<b>Tabla 16</b> La tarifa establecida para el servicio de agua fue justa y adecuada durante el periodo 2022-2024. ....	53
<b>Tabla 17</b> La gestión de los recursos financieros del sistema de agua fue transparente y eficiente.....	54



<b>Tabla 18</b> Se dispuso de ahorros suficientes para enfrentar gastos imprevistos relacionados con el sistema de agua.....	55
<b>Tabla 19</b> La cobranza de los servicios de agua se realizó de manera efectiva y oportuna durante el periodo 2022-2024. ....	56
<b>Tabla 20</b> Se aplicaron multas y sanciones justas y claras a los usuarios que incumplieron con responsabilidades relacionadas al servicio de agua. ....	58
<b>Tabla 21</b> Durante el 2022- 2024, se ha realizado actividades de educación sanitaria con los usuarios para promover el uso adecuado del agua. ....	59
<b>Tabla 22</b> Se ha mostrado conciencia y compromiso para la protección de las fuentes de agua durante el periodo 2022-2024. ....	60
<b>Tabla 23</b> Se ha desarrollado jornadas ambientales organizadas para proteger y conservar el recurso hídrico.....	61
<b>Tabla 24</b> Se ha promovido practicas sostenibles para el manejo del recurso hídrico. ....	62
<b>Tabla 25</b> Se han implementado practicas efectivas para preservar y cuidar el recurso hídrico dentro de la comunidad. ....	64
<b>Tabla 26</b> Durante el periodo evaluado, ha participado activamente en las decisiones relacionadas con la gestión del agua. ....	65
<b>Tabla 27</b> La directiva que lideró la gestión del agua represento adecuadamente a los intereses de la comunidad. ....	66
<b>Tabla 28</b> Existieron normas internas claras que regulaban el uso y administración del agua en la comunidad. ....	67
<b>Tabla 29</b> Hubo rotación periódica y justa de los cargos en la directiva del sistema de agua. .	68
<b>Tabla 30</b> La directiva rindió cuentas a la comunidad de manera transparente y oportuna. ....	69
<b>Tabla 31</b> Usted ha confiado en la gestión y decisiones tomadas por la directiva durante dicho periodo. ....	70

<b>Tabla 32</b> Se ha contado con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos relacionados con el servicio de agua.....	72
<b>Tabla 33</b> Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022 -2024 , según dimensiones .....	74
<b>Tabla 34</b> Eficacia de situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024, según indicador. ....	76
<b>Tabla 35</b> Eficacia de situación económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024, según indicador. ....	78
<b>Tabla 36</b> Eficacia de situación ambiental de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024, según indicador. ....	81
<b>Tabla 37</b> Eficacia de situación social de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024, según indicador. ....	83
<b>Tabla 38</b> Nivel de Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022-2024.....	86
<b>Tabla 39</b> Prueba de Chi cuadrado de la dimensión técnica de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024.....	88
<b>Tabla 40</b> Prueba de Chi – Cuadrado de la dimensión económica de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024 .....	89
<b>Tabla 41</b> Prueba de Chi – Cuadrado de la dimensión ambiental de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024. ....	90
<b>Tabla 42</b> Prueba de Chi – Cuadrado de la dimensión social de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024. ....	91
<b>Tabla 43</b> Prueba de Hipótesis General de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa , 2022 -2024. ....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Diseño de Investigación .....	29
<b>Figura 2</b> Cálculo de Puntaje de por ítem.....	33
<b>Figura 3</b> Cálculo de la Eficacia por Dimensión .....	33
<b>Figura 4</b> Cálculo de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua .....	34
<b>Figura 5</b> Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024. ....	74
<b>Figura 6</b> Eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024. .....	76
<b>Figura 7</b> Eficacia de la situación económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 - 2024.....	78
<b>Figura 8</b> Eficacia de la situación ambiental I de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 - 2024.....	81
<b>Figura 9</b> Eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024. .....	83
<b>Figura 10</b> Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.....	124
<b>Figura 11</b> Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.....	124
<b>Figura 12</b> Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.....	125
<b>Figura 13</b> Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.....	125
<b>Figura 14</b> Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.....	126

## RESUMEN

La investigación surge de que en zonas periurbanas y rurales el acceso a un servicio de agua depende de la eficacia de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), las cuales cumplen el papel de gestionar el acceso a recurso hídrico a todos los usuarios de estas organizaciones. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo Descriptiva – evaluativa, con un diseño de tipo no experimental, como método es deductivo, la población está conformada por 82 usuarios a los cuales se aplicó el cuestionario de tipo escala Likert que está estructurado de acuerdo a cada ítem de las dimensiones que involucra la gestión comunitaria del agua, teniendo un total de 24 preguntas. Los resultados evidenciaron una eficacia de la gestión comunitaria del agua de un 71,1% de nivel alto; asimismo, se tuvo que la eficacia de la situación técnica fue de un 74,8% de nivel alto; la eficacia de la situación económica es un 76,4% de nivel alto; la eficacia de la situación ambiental es un 60,6% de nivel medio y la eficacia de la situación social fue de un 72,8% de nivel alto. Se concluye, que la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, durante el periodo 2022-2024, tiene una eficacia alta en la gestión comunitaria del agua, sustentándose que los valores de Chi – Cuadrado se encuentra en un rango de 3,610- 138,976, dentro del cual se tiene valores altamente significativos ( $p < 0,05$ ), con ello se garantizó una sostenibilidad y calidad, así como también la confianza del servicio del recurso hídrico.

**Palabras clave:** Gestión comunitaria del agua, JASS, técnico, económico, social, ambiental.

## ABSTRACT

The research stems from the fact that in peri-urban and rural areas, access to water services depends on the effectiveness of the Sanitation Service Management Boards (JASS), which are responsible for managing access to water resources for all users of these organizations. In this context, the objective of this study was to evaluate the effectiveness of community water management in the Cabramayo-Cashapampa JASS in the District of Cajamarca, 2022-2024. The research has a quantitative, descriptive-evaluative approach, with a non-experimental design and a deductive method. The population consists of 82 users who were given a Likert scale questionnaire structured according to each item of the dimensions involved in community water management, with a total of 24 questions. The results showed that the effectiveness of community water management was 71.1% at a high level. The effectiveness of the technical situation was 74.8% at a high level; the effectiveness of the economic situation was 76.4% at a high level; the effectiveness of the environmental situation was 60.6% at a medium level; and the effectiveness of the social situation was 72.8% at a high level. It is concluded that the JASS Cabramayo - Cashapampa in the District of Cajamarca, during the period 2022-2024, has high effectiveness in community water management, based on the fact that the Chi – Square values are in the range of 3.610-138.976, within which there are highly significant values ( $p < 0.05$ ), thus guaranteeing sustainability and quality, as well as confidence in the water resource service.

**Keywords:** Community water management, JASS, technical, economic, social, environmental

## INTRODUCCIÓN

La Gestión Comunitaria del agua es un proceso que se genera en las diferentes comunidades u organizaciones que promueve una administración participativa la cual se va a encargar de planificar, operar, mantener y controlar el sistema de agua potable y saneamiento que brinda el servicio de agua. Con este tipo de gestión se busca la satisfacción de las necesidades básicas de los usuarios mediante la formación desde los usuarios de una organización de que trabaje por el bien común de brindar un acceso al servicio de agua. En este sentido, la presente investigación busca Evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024.

De allí que, se estableció como objetivo general evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024; para que se conozca la efectividad de la gestión que realiza una organización comunal. Así mismo, la investigación se sustenta teóricamente en el enfoque de la gestión social y la teoría de la acción social que van a explicar como la gestión comunitaria del agua tiene una eficacia en el manejo técnico, económico, ambiental y social en beneficio de la obtención de un bien común para los usuarios.

La relevancia de la investigación radica en el entendimiento de como una organización comunal cumplen con el propósito de garantizar un servicio de agua continuo, seguro y sostenible para los asociados. Esta evaluación no solo evidenciara el desempeño técnico y económico, sino también el papel del involucramiento del aspecto social y ambiental que genera una autogestión del recurso hídrico. Con ello, su importancia involucra en como la eficacia depende del compromiso de los usuarios y de la capacidad de gestión. Además, el estudio contribuye a generar un conocimiento que oriente estrategias de desarrollo en el ámbito urbano y rural.

La investigación se divide en cuatro capítulos: En el Capítulo I comprende el planteamiento y formulación del problema, justificación y los objetivos de la investigación. En el Capítulo II es el marco teórico, donde se desarrolla los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también las bases teóricas. En el Capítulo III se desarrolla la hipótesis, las variables, la operacionalización de variables y la metodología de la investigación. En el Capítulo IV se tratará sobre los resultados y la discusión de estos mismos con otras investigaciones. Finalmente se presenta, las conclusiones, sugerencias, referencias y anexos.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del Problema

En una sociedad con un crecimiento poblacional constante el consumo de recurso se ha incrementado generando un impacto en estos mismos, sin embargo; con las prácticas actuales de los individuos han ocasionado que los recursos sean consumido más rápido y no tengan prácticas para su sostenibilidad en el tiempo. Uno de los recursos con mayor afectación es el agua debido a que con el crecimiento poblacional también incrementa el consumo del recurso hídrico. Es por ello, que el Grupo Banco Mundial (2022) ha estimado que para el 2030 la demanda del suministro de agua será del 40%. A esto se suma, que el agua se encuentra en una situación crónica a causa de su escasez y exposición a los fenómenos meteorológicos como las inundaciones y sequías.

Es a partir, del consumo desmedido que se genera un déficit del recurso hídrico ocasionando que zonas rurales y periurbanas sean afectadas por esta escasez del recurso. Por ello, la UNESCO (2024) en su informe indico que 2.2 billones de personas carecían de acceso a agua potable gestionada de forma segura en el año 2022. A esto se suma Deutsche Welle (2024) el cual menciona que acerca de 4,400 millones de personas no tienen acceso al servicio de agua potable gestionada de forma segura para el año 2024. Identificando con esta situación que la población afectada por esta problemática se ubica en los países de rentabilidad baja y media. Así mismo, en América Latina se encuentra con 166 millones de personas que no tienen acceso a servicios de agua potable gestionados de manera segura (Groundswellorg, 2024). En el Perú, la problemática también se presenta de igual forma, en el 2024 se tiene que 3.4 millones de personas no tienen acceso a agua potable, afectando su vida diaria, como



en su salud física y psicológica generando una diferencia de desarrollo con su entorno (Ministerio de vivienda, Construcción y Saneamiento, 2024).

Es frente a las poblaciones que carecen de acceso al agua potable, que forman organizaciones que permitan gestionar el servicio de agua potable y saneamiento en beneficio de su desarrollo de su sector o comunidad, desarrollándose estas organizaciones en América Latina que son nombradas OCSAS, también conocidas como Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento, según UNESCO (2022), existen 180,000 organizaciones que abastecen de agua potable a 80 millones de personas; asimismo, las define como estructuras sociales creadas por grupos de personas en zonas rurales, peri-urbanas e incluso urbanas que han sido creadas para garantizar la disponibilidad y gestión del agua estimulando la gestión colaborativa (p.3). Por otro lado, las OCSAS a partir de los años 90, sumaron mayores esfuerzos para la gestión comunitaria del agua, desarrollando una variedad de organizaciones que tienen el mismo objetivo, convirtiéndose en actores principales en cuanto a la gobernanza del agua en zonas donde no se cubierto el servicio de agua potable por entidades del Estado.

En el Perú una OCSA es conocida como JASS, la cual es una organización comunitaria que surge al igual que a nivel de Latinoamérica con mayor intensidad a partir de los años 90 con la finalidad de operar, administrar y dar permanencia al servicios de agua y saneamientos en las áreas rurales, periurbanas y urbanas (Programa Nacional de Saneamiento rural, 2024). Asimismo, esta organización permite desarrollar la gestión comunitaria del agua, debido a que aborda la necesidad de brindar el servicio de agua potable y saneamiento, de manera sostenible y participativa fomentando el trabajo de toda la comunidad por objetivos comunes, además permite que se trabaje por una sostenibilidad del sistema en aspectos de infraestructura y financieros.

Es a partir de estas organizaciones comunales, que surge la gestión comunitaria del agua, de acuerdo con Sandoval y Günther (2013) esta gestión opera en el ámbito comunitario donde las interacciones de la acción colectiva se realiza cara a cara, combinando los hábitos, reglas, prácticas que dirigen las interacciones humanas y su relación con el medio ambiente (p.172). A la vez, sostienen que existen tres tipos de gestión del agua: la gestión privada del agua, esta es ejercida por una empresa privada con el propósito de obtener una ganancia económica por suministrar el agua; la gestión pública del agua, entendida como el manejo del líquido por el Estado a través de una institución pública; y la gestión comunitaria del agua como tal, la cual es ejercida por usuarios organizados dentro de una comunidad (p. 168).

En palabras de Casas (2015), la gestión comunitaria del agua se centra en la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, involucrando la gestión de los recursos naturales desde la sociedad civil, donde se encargan de la organización y administración del agua desde el aspecto local involucrando su acceso, distribución y uso. Para esto, se agrega que la gestión comunitaria del agua se realiza por intermedio de la autoridad de los actores locales que manejan el agua dentro del área de influencia de la organización comunitaria (p.06). A esto se suma, Calle et al.(2020) mencionando que la gestión comunitaria del agua es la forma tradicional de administrar los recursos naturales en la comunidades campesinas e indígenas, así como en áreas periurbanas en los países en desarrollo, como es el caso del Perú donde las organizaciones comunales desarrollan la gestión comunitaria del agua tanto en las áreas rurales como en las zonas periurbanas de las ciudades, donde las empresas prestadoras de servicios de saneamiento no llegan abastecer a la población.

En el desarrollo de la gestión comunitaria del agua, se involucra dimensiones de impacto para la comunidad, siendo estas: la dimensión social, la dimensión económica,

la dimensión técnica y dimensión ambiental; con estas dimensiones se permite una evaluación de cómo se desarrolla la gestión comunitaria del agua en las organizaciones comunales de cada localidad.

El papel que desarrolla la Junta Administradora de Servicio y Saneamiento (JASS) como organización comunal, es el desarrollo de la gestión comunitaria del agua en diferentes zonas entre ellas comunidades donde el Estado no llega a intervenir, como son las áreas rurales y en las ciudades se presentan en las áreas periurbanas, como es el caso del Distrito de Cajamarca, donde la JASS cumplen la labor de gestionar y brindar el servicio de agua y saneamiento, el cual tiene como resultado la gestión comunitaria del agua en las áreas periurbanas donde la empresa prestadora de servicio de saneamiento no llega a intervenir. Conllevando a que las personas de los distintos sectores, caseríos, barrios o centros poblados; promuevan la creación de la organización para la satisfacción de sus necesidades básicas como es el servicio de agua potable. Sin embargo, en algunos casos las JASS reciben un apoyo del área técnica municipal la cual se van a involucrar en desarrollar sus capacidades, existen JASS que no reciben el apoyo de la entidad ocasionando que no se desarrolle un seguimiento adecuado a la gestión que desarrolla la organización.

Es por ello, que por la falta de intervención de entidades del Estado en el seguimiento de la gestión que realiza la JASS en sus diversas áreas, se vuelve en un tema de interés como se ha presentado en la JASS Cabramayo – Cashapampa donde la intervención del Estado no es notoria, ocasionando que el manejo de sus áreas se vea debilitadas en diversos puntos que permiten que se desarrolle una eficacia correcta de su gestión comunitaria del agua. Con ello se convierte en un tema de interés al centrarse en la evaluación de la eficacia de la gestión comunitaria del agua desarrollada por una organización formada a partir de sus usuarios para cubrir la necesidad del recurso

hídrico. Por lo tanto, esta investigación se centra en evaluar la eficacia de la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca 2022-2024. Dentro del estudio se involucra la acción social que se da dentro de la propia comunidad mediante sus interacciones entre los miembros para el alcance de sus objetivos, así como se desarrolla la gestión comunitaria del agua que es parte de la gestión social, la cual busca tener un fin social que es la satisfacción de las necesidades básicas que presentan los usuarios de las comunidades que conforman las JASS para cubrir la falta de intervención del Estado en esas áreas periurbanas o urbanas, como se presenta en la JASS Cabramayo- Cashapampa del Distrito de Cajamarca.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la evaluación de la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?

### **1.2.2. Problemas Derivados**

- ¿Cuál es la situación técnica de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?
- ¿Cuál es la situación económica de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?
- ¿Cuál es la situación ambiental de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?
- ¿Cuál es la situación social de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca , 2022 -2024?

- ¿Cuál es el nivel de eficacia de la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

La investigación desde una perspectiva teórica, contribuye al conocimiento sobre la gestión comunitaria del agua de las organizaciones comunales, la cual es practicada en las zonas rurales y periurbanas de muchas zonas del Perú; sin embargo, la eficacia evaluada como tal es poco estudiado en términos académicos. El estudio se apoya en el enfoque de la gestión social y la teoría de la acción social; las cuales permiten una comprensión de la organización, control y sostenibilidad, asimismo desde la gestión social se comprenderá como la organización comunal y los asociados son protagonistas de generar la gestión comunitaria del agua para su sostenibilidad. Y desde la teoría de la acción social, permitirá entender las acciones de los dirigentes y asociados de la JASS entorno a como se involucran en las diferentes actividades que involucra la gestión comunitaria del agua. Con la articulación de ambas teorías permite un análisis más contextualizado e integral de la evaluación de la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa.

La investigación desde una perspectiva práctica, generará un aporte a los usuarios y representantes de la JASS Cabramayo - Cashapampa, en el sentido de que permitirá la identificación de las fortalezas y debilidades de la Gestión Comunitaria del Agua. Asimismo, a partir de lo que se identificará permitirá que desarrollen alternativas de fortalecimiento y mejoras en relación a la Gestión Comunitaria del Agua en beneficio de los asociados y representantes de la JASS. Por último, el aporte práctico servirá como referencia para otras organizaciones comunales e investigaciones relacionadas a la variable de estudio.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Indicar la eficacia de la situación técnica en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024.
- Señalar la eficacia de la situación económica en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024.
- Identificar la eficacia de la situación ambiental en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024.
- Indicar la eficacia de la situación social en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024.
- Describir el nivel de logro de la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedente Internacionales

Un primer antecedente corresponde a Calle et al. (2020) en su artículo académico titulado *Gestión Comunitaria de los recursos hídricos: Un estudio desde el ámbito organizativo, administrativo y de comunicación*. El objetivo planteado es analizar la gestión en los ámbitos de administración, organización y comunicación en 20 organizaciones comunitarias y juntas administradoras de agua (JAAPS). La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo, teniendo como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron de que 4 de las organizaciones en relación a la gestión organizativa, estructura tienen un desempeño alto; en cuanto al manejo de agua para el consumo humano es el 45% de las JAPP estudiadas tienen un desempeño alto; el 55% de las JAPPS evaluadas cumplen con las expectativas en cuanto a su gestión administrativa y contable; y en cuanto a la comunicación de las juntas se tiene el 90% mantienen canales adecuados de comunicación. Concluyen en la investigación que, de acuerdo a sus niveles de desempeño, obtuvieron que el 75% de las juntas han alcanzado y superado las expectativas de su gestión.

El artículo académico de Guerrero y García (2023), titulada *Eficiencia económica y social en la distribución del agua para consumo humano mediante gestión comunitaria cantón Cotacachi, Ecuador*. La metodología empleada tuvo el enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo descriptivo e interpretativo, usando dos instrumentos la entrevista a funcionarios y la encuesta a miembros de las comunidades. Los resultados

obtenidos fueron separados en tres puntos, primero el aspecto financiero mostró que el aporte comunitario generado por las organizaciones comunales son rentables y sustentas los gastos operativos; segundo el aspecto coste- beneficio debido a la organización comunal es factible para el desarrollo de actividades en beneficio de la comunidad; y por último el aspecto social se tiene que el 60% de los miembros encuestado tienen una alta confianza con las juntas debido a que muestran la transparencia en las decisiones que se toman, en cuanto a la gestión del agua el 92% tienen mayor afinidad por las juntas para gestionar el recurso y resolver conflictos entorno al agua. La investigación concluye que la organización comunitaria ha cumplido sus objetivos mediante un trabajo de manera conjunta, asimismo, se tiene una eficiencia económica en cuanto a su análisis de costes y beneficios de la comunidad.

En la tesis para la obtención del grado de Magister en Planificación de Empresas y Desarrollo Regional de Gonzales (2023) titulada *Gestión Comunitaria del agua para el cambio de actitudes y prácticas y la adopción de tecnologías apropiadas en la localidad de Tigre Grande, Tzucacab, Yucatán*. Tuvo como objetivo caracterizar la problemática del agua en la localidad en relación a las instalaciones y equipos comunitarios, diversidad de uso, grado de aceptabilidad, destino del agua servida y de residuos sólidos, el grado de involucramiento en su gestión y grado de aprovechamiento del agua de lluvia. La metodología aplicada fue la aplicación de encuestas dentro de la comunidad teniendo una muestra de 48 viviendas de la comunidad. Los resultados, fueron el 64% de los encuestados realizan acciones a favor del cuidado del agua; asimismo, el 90% consideran que el agua es aceptable y en cuanto al involucramiento dentro de la gestión presentan que el 80% de los encuestados participan en reuniones en temas relacionados al agua. La investigación concluye que la localidad presenta una situación similar a otras localidades debido a que presenta un limitado suministro de agua.



### 2.1.2. Antecedente Nacionales

A esto se suma, la Tesis para obtención de Magister en Gestión Pública de Toledo (2021), titulada *Gestión administrativa y la evaluación de la sostenibilidad en las juntas administradoras de servicio de saneamiento en el distrito de Shupluy, 2021*. El objetivo fue describir la gestión administrativa que incide en evaluación de sostenibilidad de juntas administradoras de servicio de saneamiento (JASS) del Distrito de Shupluy, 2021. La metodología es de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental; asimismo, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Los resultados fue que en el Consejo Directivo el 52% de los miembros conocen el cuidado del agua; el 56% de los miembros conocen la educación sanitaria dentro de la gestión administrativa, el 54% considera que el consejo directivo de la JASS ha incrementado el nivel de cobertura y de calidad del servicio de agua; asimismo, el 76 % de los miembros de la JASS cuenta con documentos para su gestión administrativa. Desde la población se obtuvo que el 76% de los beneficiarios consideran que la JASS está capacitada en la gestión administrativa, de igual forma el 76% de los usuarios consideran que los integrantes de la JASS están capacitados en Educación Sanitaria. La investigación concluye que existe una relación entre la gestión administrativa y la evaluación de la sostenibilidad del servicio de saneamiento.

En la Tesis para obtener el Grado de Ingeniera Ambiental de Quispe (2021), titulada *Gestión de la JASS y su relación con la calidad del servicio de agua potable en la Parcialidad de Sucuni- Conima – 2021*. El objetivo planteado fue determinar la relación existente entre la gestión de la JASS y la calidad del servicio de agua potable. La metodología empleada tiene un enfoque cuantitativo, a su vez es de tipo descriptivo correlacional, con el tipo de diseño no experimental; asimismo la técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los

resultados que obtuvo fue que el 63,74% de los usuarios consideraron que se tiene un nivel medio de gestión de la JASS, el 76,92% consideraron que la calidad del servicio es de nivel medio. La investigación concluye que existe una relación entre la gestión de la JASS y la calidad de servicio de agua potable en la Parcialidad de Sucuni.

Por otro lado; la investigación de Trujillo (2023), titulada *Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la junta administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022*. El objetivo es determinar la relación entre la gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del agua de Matucana, distrito Aucallama, 2022. La metodología empleada es mediante un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica y descriptivo, con un nivel de tipo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal, y con un método deductivo- inductivo. Asimismo, el instrumento utilizado para recoger información fue el cuestionario, con una muestra de 130 usuarios. Los resultados obtenidos fueron que el 86,92% de los usuarios consideraron que se tiene una buena gestión del servicio; el 91,54% manifestaron que se tiene un nivel bueno de operación, el 99,23% tienen un nivel bueno de satisfacción del servicio. La investigación concluye con que existe una relación entre la gestión del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Junta de Administración del Agua de Matucana, Distrito de Aucallama, 2022.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Dentro de una investigación exhaustiva dentro de repositorios y revistas, se obtuvo dos investigaciones a nivel local relacionada con las dimensiones de la investigación, sin embargo, se consideraron dos investigaciones del 2019 a nivel local que tiene una relación la presente investigación.

A nivel local, se tiene la Tesis para obtener el Grado de Licenciado en Sociología de Guevara y Huamán (2023), la cual está titulada *Cultura y Gestión del Agua en el*

*Comité de usuarios de Gonzalo Pajares Goicochea, Cajabamba 2021*. El objetivo fue identificar las características de la cultura del agua de los usuarios Gonzalo Pajares Goicochea. La metodología que han implementado en la investigación es inductiva – deductivo, además tiene un enfoque cuantitativo y es una investigación de tipo descriptivo- explicativo, la población es de 88 usuarios del comité, la técnica implementada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La investigación concluye que no influye la cultura en la gestión del agua de los usuarios del comité de Gonzalo Pajares Goicochea.

Además, se tiene la Tesis para obtener el Grado de Licenciado en Sociología de De la Cruz y Morales (2024), titulada *Relación del Servicio de Agua y Saneamiento con la Satisfacción de los usuarios del Caserío Condormarca, Distrito de Matara, Cajamarca, 2023*. El objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre el servicio de agua y saneamiento y la satisfacción de los usuarios. La metodología empleada fue un enfoque cuantitativo, un método hipotético deductivo; la técnica empleada es la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Los resultados que obtuvieron fue que el 5% de los usuarios considera una calidad y estado de sus conexiones domiciliarias regular y el 57% lo califica como excelente; en cuanto al cumplimiento del servicio en relación a las horas el 60% lo considera excelente y el 34% lo considera regular. La investigación concluye en que existe una relación positiva alta de 0.712 entre el servicio de agua y saneamiento con la satisfacción de los usuarios del caserío de Condormarca, Distrito de Matara, Cajamarca, 2023.

Por otro lado, se encuentra a la Tesis para obtener el Grado de Ingeniería Civil de Polo y Espinoza (2019), titulada *Gestión de la JASS en el Servicio de Agua Potable y Saneamiento en el Distrito de Cochabamba, 2019*. El objetivo planteado fue determinar el nivel de gestión de las JASS en los servicios de agua potable y saneamiento en el

distrito de Cochabamba, 2019. La metodología empleada es de tipo descriptiva y transversal, teniendo como instrumento la encuesta con una valorización de la gestión de servicio de agua y saneamiento, asimismo, tienen una muestra de 318 usuarios. Los resultados obtenidos, es que la comunidad la Palma tiene un nivel de gestión buena mediante un puntaje de 125, la comunidad Segue tiene un nivel de gestión mala del 91, en similar situación se encuentra la Comunidad Paltarume con un puntaje de 70 teniendo un nivel de gestión mala, la comunidad de Atumpampa de igual forma tiene un nivel de gestión mala con un puntaje de 78, la comunidad de Santa Isolina, tiene un nivel de gestión regular con un puntaje de 110, la comunidad de Tayapampa muestra un nivel de gestión regular con un puntaje de 102, la comunidad de Llanduma, muestra un puntaje de 140 dando como resultado un nivel de gestión buena, la comunidad El Rejo tuvo un puntaje de 129 el cual representa una gestión buena, la comunidad el Franco tiene un puntaje de 114 ubicándose en un nivel de gestión regular. La investigación concluye con que la Gestión en el Distrito de Cochabamba un nivel de gestión del servicio regular.

Por último, se tiene la Tesis para obtener el Grado de Ingeniería Civil de Quispe y Rafael (2019), titulada *Gestión de la JASS en la sostenibilidad de su servicio de agua potable, distrito de Jesús, Cajamarca*. El objetivo es determinar la relación de gestión de la JASS en la sostenibilidad técnica, social, económica y ambiental de su servicio de agua potable. La metodología es de tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 322 usuarios, haciendo uso de la encuesta con una valorización de la gestión de servicio de agua y saneamiento. Los resultados obtenidos es que el 40% de los usuarios la gestión es garantizada de acuerdo a la sostenibilidad, sin embargo, el 60% de los usuarios identifican que se tienen un riesgo en la sostenibilidad de su servicio, en cuanto a la infraestructura el 40% de usuarios sostiene que se tiene una sostenibilidad técnica, mientras que el 60% consideran que tienen un mediano riesgo, en relación a las familias

el 100% contribuyen a la sostenibilidad del servicio. La investigación concluye que el 70% de los usuarios calificaron como una buena gestión del servicio y el 30% de que se tiene una gestión regular en el Distrito.

## **2.2. Bases Teóricas**

Para la investigación, las bases teóricas dan un sustento y aporte, porque permite dar un conocimiento más amplio e interpretación y refuerzo a la variable de estudio, así como es vista desde las teorías planteadas, es por ello que se hablará del Enfoque de la Gestión Social y la Teoría de la Acción Social.

### **2.2.1. Enfoque de la Gestión Social**

La gestión social se distingue de las otras formas de administración que se han desarrollado a lo largo del tiempo, debido a que esta hace un énfasis en la participación activa de los actores y la capacidad para generar cambios duraderos y positivos, es por ello que en la investigación se empleará a la Gestión Social para la comprensión de la Gestión Comunitaria del Agua, debido a que está garantiza la permanencia y desarrollo sostenible de la poblaciones que ha generado esta gestión; mediante la formación de organizaciones comunales que se encargan de la administración y gestión del recurso hídrico, observándose más en las zonas rurales y periurbanas.

Desde la perspectiva de la sociología que la gestión social se considera una de las ramas que aborda la creación del valor social dentro de la sociedad con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de los individuos, se ha detectado a través de la interacción entre estos y entre los grupos sociales, generando una solución a la problemática sociales para obtener un bien común en beneficio de la sociedad.

Al definir la gestión social, se debe partir de la etimología que proviene de los términos latinos “gestio” y “socius”, donde el primero tiene el significado de hecho el

cual está vinculado con la acción y efecto; mientras que el segundo significa compañero (Pérez y Merino, 2022). Generando así un concepto de que se entiende como el hecho que mediante acciones entre los individuos generaran un efecto en la sociedad.

Sin embargo; definir la gestión social, parte de entender el significado de la gestión por sí solo el cual está vinculado con la administración y las ciencias sociales, asimismo, su definición es necesaria para la interpretación en el ámbito social. Desde la perspectiva de Olmo (2022) la gestión es definida como el acto de acción y efecto de administrar o gestionar (p.101). Además, su acción de gestionar se enlaza con el funcionamiento de la empresa, organismos o actividad económica donde se debe administrar y organizar (RAE, 2025).

En el proceso de definir la gestión, está ha sido vinculada con la gerencia debido a que están orientadas a un quehacer organizado. Desde la perspectiva de Ramírez y Fiorino (2008) se encuentra una diferencia entre gestión y gerencia, siendo que la gestión se aplica organizaciones donde se ocupa menos acciones lucrativas, asimismo, la gestión busca el logro de objetivos comunes debido a que cuenta con una finalidad de alcanzar una visión compartida y un desarrollo de valores universales que van a generar una trascendencia (p.122).

A esto se suma, Beltrán, (2003) el cual define a la gestión como un conjunto de decisiones y acciones que llevan al alcance de objetivos previamente planteados. Dando a entender que la gestión trasciende de la acción, debido a que tiene un proceso donde va a planear, organizar, dirigir y controlar las acciones para el logro de los objetivos.

Con la definición de la gestión, permite tener una alusión a los que se define la gestión social, que al estar vinculado en el ámbito social se entiende de por sí con la relación de una gestión dentro de una comunidad, localidad o grupo de personas, con objetivos comunes. Según Ramírez et al.(2008), define a la gestión social como el

proceso que genera espacios donde la ciudadanía y la sociedad llegan a aprender, conocer y participar activamente, con sus ideas que involucran el cumplimiento de sus derechos; las necesidades que presentan; los recursos que manejan; con la finalidad de generar un desarrollo social dentro de su localidad y con ello de su país. En esa misma línea, la gestión social se orienta a la ejecución de programas y proyectos que tienen como objetivo mejorar las condiciones de vida de la comunidad o localidad (2008 p. 17).

A esto se suma Cohen y Franco (2005), señalan que la gestión social, es el análisis de la formulación, evaluación, implementación y monitoreo de las políticas, programas y proyectos sociales; y de las condiciones necesarias para la obtención de resultados. Por otro lado, Beaumont (2016) menciona que la gestión social, es usado para referirse al logro de un fin social que es producto de acciones que se conducen a un fin, donde se crea un valor social a través de estrategias que serán el camino para el logro de los objetivos sociales.

Es a partir de lo que involucra la gestión social se empleara en la investigación como el Enfoque de Gestión Social el cual contiene cinco elementos que involucra futuro, entorno, participación, estrategia y gestión, donde tiene como centro el ámbito social, donde los cinco elementos permiten tener un desarrollo de los involucrados desarrollan las capacidades para el manejo y diseño de diferentes procesos participativos, en donde se involucra procesos de construcción y apropiación colectiva que involucra un dialogo, análisis y conocimiento para la comprensión de sus propias realidades de los actores involucrados, donde estos últimos se involucran en el cambio y desarrollo de las organizaciones con un objetivo común (Silva, 1998).

Es con ello, que dentro de la investigación el Enfoque de la Gestión Social será desarrollado como la acción de generar un fin común involucrando a la sociedad

mediante su participación para la obtención de un objetivo en común. Asimismo, siendo uno de los factores que promueve iniciativas dentro de las comunidades, donde no llega a intervenir el Estado generando que los individuos generen su propia gestión con la finalidad de obtener un beneficio en común. En esta investigación, el enfoque de la gestión social permite el entendimiento de la Gestión comunitaria del agua debido a que se maneja a través de una organización comunal encargada de contribuir a la mejora de la administración del agua y a su vez contribuyendo a un cambio en sus asociados.

Para la comprensión de la gestión comunitaria del agua desde el enfoque de la gestión social, se tiene en cuenta, la definición de la gestión comunitaria del agua la cual es entendida como la “satisfacción de necesidades humanas básicas humanas básicas y de sobrevivencia; implicando la gestión de los recursos naturales desde la sociedad civil, y alude a la organización y administración del agua desde lo local, en cuanto a su acceso, distribución y uso” (Casas, 2015, p. 6). Asimismo, dentro de este tipo de gestión, genera que la población forme un grupo de individuos que promuevan la gestión con la finalidad de la satisfacer la necesidad básica del servicio de saneamiento, teniendo un involucramiento entre los dirigentes y los usuarios.

Es con el enfoque de la gestión social se generará una interpretación y análisis de la gestión comunitaria del agua, mediante lineamientos que involucra la relación entre los aspectos ambientales, sociocultural y económico siendo estos determinados por Banco Interamericano de Desarrollo (2018) ; los cuales son:

- Sostenible; con la finalidad que, mediante la gestión social involucrada en la gestión del agua, se orienta que la población haga uso del recurso natural del agua, sin generar una contaminación en su entorno y que este sea apto para todos los usuarios.



- Viable; debido a que el acceso al recurso del agua sea económicamente accesible, y que permita un desarrollo de las capacidades de la comunidad.
- Equitativo; presentándose en el equilibrio entre un aspecto social y económica, con la finalidad de que toda la población con acceso al servicio de agua acceda a un costo accesible y un buen servicio.

Con estos lineamientos de la gestión social, se permite el entendimiento de que la gestión comunitaria del agua realizada por la JASS Cabramayo- Cashapampa tiene que presentar una sostenibilidad que garantiza que el sistema de agua funcione adecuadamente, asegurando a sus usuarios un acceso al recurso. Asimismo, se tiene en cuenta la relación entre los aspectos ambientales, sociales y económicos, así como el uso racional del agua, la participación comunitaria, el cobro de la cuota familiar y su inversión; la calidad del servicio.

En cuanto a la viabilidad de la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo- Cashapampa, involucra el aspecto organizativo y operativo, teniendo en cuenta las capacidades comunitarias como el nivel de organización, liderazgo y conocimiento técnico; así como el uso de la cuota familiar con la finalidad de acceso a recursos necesarios para generar un acceso al servicio de agua. Y, por último, la Equidad dentro de la Gestión de la comunitaria de la JASS Cabramayo- Cashapampa, se encuentra en el acceso justo al servicio de agua sin discriminación por edad, sexo, condición económica y género; esto involucra participación de los usuarios sin distinción en espacios de decisiones.

Es con este alcance de como el enfoque de la gestión social se desarrolla en la gestión comunitaria del agua; permitiendo que en el desarrollo de la investigación se tenga en cuenta la participación comunitaria, sostenibilidad financiera, adaptabilidad,

aspectos de infraestructura y mantenimiento; los cuales son precisos para determinar la eficacia de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024.

### **2.2.2. Teoría de la Acción Social**

La Teoría de la Acción Social, permitirá la comprensión de la dinámica social de la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo- Cashapampa, debido a que los asociados mantienen una relación con un sentido en común que determinara la obtención de un objetivo, permitiendo generar interacciones sociales y a su vez tener motivaciones colectivas que en el contexto a estudiar es el obtener un servicio de agua potable y de calidad para todo los pertenecientes a la JASS Cabramayo-Cashapampa.

Para el entendimiento de la Teoría de Weber (1944) , la Acción Social comienza con una definición de la acción como “la conducta humana donde siempre el sujeto o sujetos de la acción enlacen a ella un sentido subjetivo” (p.5). Referente a esto construye el concepto de la acción social definida como la “acción donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros orientándose para esta en su desarrollo” (p.5). Asimismo, Weber (1944) propone que la acción social es determinada por las acciones de otros siendo estas pasadas, presentes o futuras. Sin embargo, no toda acción se considera social, debido a que una acción para considerarse social debe estar influenciada por las acciones de otros individuos, además esta tiene que ser un hecho conocido donde los individuos se dejan influenciar fuertemente en su acción debido a que se encuentran involucrados en la masa.

Con la definición de Weber sobre la acción social, se entiende que se desarrolla por medio de acciones individuales que se orientan a un solo motivo u objetivo. En la investigación, con la acción social se permite entender al fenómeno colectivo que se presenta dentro de la JASS Cabramayo – Cashapampa, debido que está organización

comunal se ha implementado con la finalidad de brindar el acceso a los usuarios o asociados a un servicio de agua potable, el cual ha tenido un proceso de ámbito social para la determinación de sus reglas que van a regular el uso del agua. Debido a que la JASS (Junta Administradora de Servicios de Saneamiento) es una instancia de acción social organizada donde se negocia, resuelven conflictos y promueve la participación de los asociados; en esta misma línea; la acción social promueve que la JASS se revele a partir de la participación de los beneficiarios, el uso de sanciones simbólicas o las acciones prácticas ante el incumplimiento de las reglas determinadas por los usuarios o asociados que conforman la JASS, fortaleciendo la cohesión social de los integrantes.

Asimismo; Weber (1944) agrega que la acción social puede llegar a ser: a) racional con arreglo a fines; está determinada por condiciones o medios del mundo exterior como de otros individuos; b) racional con arreglo a valores; está determinada por la creencia consciente en el valor o el cómo se le interprete. c) Afectiva; está condicionada por los estados sentimentales y afectos. d) Tradicional; está establecida por una costumbre arraigada. Asimismo, hace una diferencia con la relación social la cual es una conducta plural donde presentan un tipo de respuesta mientras que la acción social es una acción individual motivado socialmente.

Con lo planteado por Weber acerca de los tipos de acciones sociales, permite determinar qué tipo de acción social emplea la JASS Cabramayo – Cashapampa para desarrollar la acción social dentro de la gestión comunitaria del agua dentro del periodo 2022- 2024, en ese contexto los asociados se han organizados para satisfacer una necesidad básica como lo es el acceso al agua motivados por la ausencia de la institución encargada de brindar el servicio del agua por parte del Estado al no garantizar el servicio. Generando que los asociados, mediante las acciones de los miembros de la JASS den

respuesta al problema durante un largo periodo presentado, ocasionando que la población sea motivada para darse solución propia.

La Teoría de la Acción Social, desde el punto de vista del Sociólogo Max Weber, en la investigación permitirá entender como son las acciones desarrolladas por los representantes de la JASS Cabramayo – Cashapampa, generan una eficaz o ineficaz gestión comunitaria del agua, la cual se establece por sus acciones que han sido determinantes para su obtención del servicio de agua de calidad.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022-2024, tiene un nivel de eficacia alta; la cual está determinada por la dimensión técnica, económica, ambiental y social.

### 3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Matriz Operacional de la hipótesis*

**Título:** *Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022 - 2024.*

Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Fuente o Instrumento de Recolección de datos
La Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, tiene un nivel de eficacia alta; la cual está determinada por la dimensión técnica, económica, ambiental y social.	V1. Gestión Comunitaria del agua (Variable Nominal)	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operario capacitado</li> <li>- Frecuencia de Mantenimiento.</li> <li>- Registro de Usuarios</li> <li>- Continuidad del servicio.</li> <li>- Calidad del agua</li> <li>- Calidad de la infraestructura</li> <li>- Gestión de la operación y mantenimiento.</li> </ul>	Escala de Likert con variable nominal.	Instrumento: Cuestionario
		Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarifa establecida</li> <li>- Gestión de Recursos Financieros</li> <li>- Disponibilidad de Ahorros</li> <li>- Cobranza</li> <li>- Multas y Sanción</li> </ul>		
		Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educación Sanitaria</li> <li>- Conciencia de protección de fuentes.</li> <li>- Participación en Jornadas Ambientales</li> <li>- Gestión Sostenible del Recurso Hídrico</li> </ul>		

- Prácticas de preservación del Recurso Hídrico.

---

Social

- Participación de los usuarios
  - Representatividad de la directiva
  - Existencia de Nomas internas
  - Rotación de cargos.
  - Rendición de cuentas
  - Confianza en la directiva
  - Mecanismo de resolución de conflictos.
-

### **3.3. Metodología de la Investigación**

#### **3.3.1. Tipo de Investigación**

El estudio según el tipo de estrategia teórico- metodológico , tiene un enfoque cuantitativo sustentándose en Vieytes (2004), el cual menciona que este tipo de enfoque busca un conocimiento sistemático, comparable y comprobable, caracterizándose por ser medible cuantitativamente y replicable, procurando una explicación de los eventos y fenómenos naturales y sociales, los cuales se generalizan en las conclusiones del estudio (p.42).

La investigación según su finalidad es considerada básica, según Arias y Covinos, (2021) este tipo de estudio no resuelve ningún problema, sino que se convierte en base teoría para otras investigaciones futuras. Asimismo, Tamayo (2003) menciona que es un proceso formal y sistémico, persiguiendo el desarrollo de una teoría o teorías basadas en principios y leyes. Por ende, el estudio busca conocer la realidad y ampliar el conocimiento teórico, debido a que se estudiará la información sobre la evaluación la eficacia de Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024;

La investigación según su alcance es de tipo descriptiva,: los estudios descriptivos según Hernández y Mendoza (2018) son los que tienen como propósito especificar características, propiedades y perfiles de comunidades, grupos o fenómenos que puedan ser sometidos a un análisis, donde se mida, recolecte datos y se dé un reporte de diversos conceptos, componentes o dimensiones que involucre el problema de investigación (p.106). Además Arias y Covinos (2021), menciona que en estos estudios dan la posibilidad de predecir un evento, a esto se suma, que este tipo de alcance solo lleva una variable (p.70). Dentro de este alcance se desarrolló una investigación descriptiva de tipo evaluativa donde además de describir el problema de la investigación, se emitirá un



juicio a partir de una evaluación basada en criterios específicos. En este sentido, según el alcance de la investigación es descriptiva de tipo evaluativa, debido a que permitirá describir y desarrollar una evaluación de los factores que comprueben la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la Junta Administrativa Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024, teniendo en cuenta la dimensión técnica, económica, ambiental y social.

A esto se suma la temporalidad es de corte transversal debido a que los datos se han obtenido en un determinado tiempo específico y único.

### **3.3.2. Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación se basa en los procedimientos, estrategias y pasos con los cuales se abordará la investigación, además dependiendo el modelo se tendrá un control de variables.

Es por ello, que el diseño de investigación del estudio, es un Diseño no experimental, como menciona Hernández y Mendoza, (2018) este tipo de investigaciones se desarrollan sin manipular las variables, asimismo, en esta investigación se observa o mide cada variable o fenómeno tal cual se presenta en su contexto natural para ser analizada (p. 174).

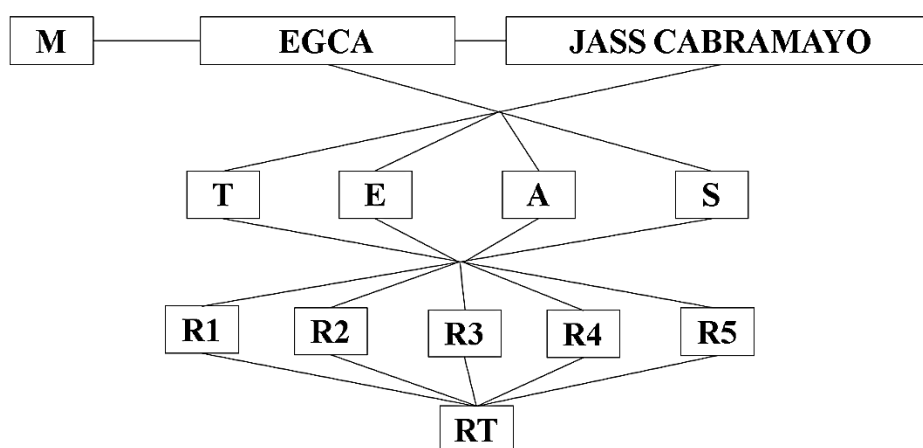
Asociado a ello, se determina la investigación con un diseño no experimental debido a que al evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024, no se manipular la variable, siendo esta mostrada en su contexto natural para ser analizada a través de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.

Asimismo, tendrá el siguiente esquema de diseño para su desarrollo donde se muestra el proceso del diseño de la evaluación de la eficacia de la Gestión Comunitaria

del Agua de JASS Cabramayo – Cashapampa, teniendo en cuenta la dimensión técnica, económica, ambiental y social de las cuales una vez analizadas de forma individual generaran resultados que en su conjunto darán resultado acerca de la evaluación de la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022 -2024.

**Figura 1**

*Diseño de Investigación*



**M** : Espacio Muestral

**EGCA** : Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua

**T** : Dimensión Técnica

**E** : Dimensión Económica

**A** : Dimensión Ambiental

**S** : Dimensión Social

**R1** : Primer Resultado

**R2** : Segundo Resultado

**R3** : Tercer Resultado

**R4** : Cuarto Resultado

**R5** : Quinto Resultado

**RT** : Resultado General

### **3.3.3. Método**

En la investigación se usará el método Hipotético - deductivo, el cual según Hernández y Mendoza, (2018) este método parte de una teoría que permite que se deriven hipótesis que serán sometidas a pruebas para ser verificadas, siendo su característica que parte de lo general a lo específico (p. 7). Teniendo así que el estudio partirá de una ley general planteando una hipótesis general la cual será contrastada y será aceptada o rechazada de acuerdo al contexto en el que se ha planteado la hipótesis.

Asimismo, se usará el método estadístico para procesar los datos mediante las técnicas de recolección, descripción y análisis. Tal como señala Hernández y Mendoza, (2018) el análisis estadístico permite la recopilación, organización, análisis e interpretación de datos numéricos para identificar tendencias o patrones, mediante el uso de programas estadísticos (p. 310).

Para la investigación, se hará uso del método estadístico al momento de procesar, interpretar los datos obtenidos a través de la aplicación del instrumento usado en la investigación para evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024.

### **3.3.4. Unidad de Análisis y observación**

#### **3.3.4.1. Unidad de Análisis**

Para fines de la investigación, se ha considerado como unidad de análisis a la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento Cabramayo –

Cashapampa, enfocándose en evaluar su eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua desarrollada durante el periodo 2022-2024.

#### **3.3.4.2. Unidad de Observación**

Para fines de la investigación, se ha considerado como unidad de observación a los usuarios de la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, debido a que con esto nos dará la información requerida acerca de la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS mencionada.

### **3.3.5. Población y muestra**

#### **3.3.5.1. Población**

Dentro del Distrito de Cajamarca se ha identificado a la JASS Cabramayo – Cashapampa, la cual está reconocida por la Municipalidad Distrital de Cajamarca, sustentado por el Informe N.º 246- 2024- CMDS/AIP-OGGDyAC- MPC. Mediante comunicación con el presidente de la JASS el Señor José Felipe Manyá Sangay se obtuvo el dato de que se tiene 82 asociados en la JASS Cabramayo- Cashapampa, asimismo aclarando que es conocido como Cabramayo.

#### **3.3.5.2. Muestra**

En la investigación no se usará una muestra debido a que la población de estudio es finita contando con un número exacto de individuos menor a 100; y con ello se presenta la aplicación del instrumento a toda la población. Lo que se sustenta con lo planteado por Arias y Covinos, (2021) la técnica de muestreo se emplea cuando la población tiene un gran número de elementos, sin embargo, cuando la población sea pequeña o finita no se requiere utilizar la técnica (p.114).

### 3.3.6. Técnica e instrumentos de recojo de información

Dentro de la investigación la técnica que se usa es la encuesta, y como instrumento se tiene al cuestionario los cuales serán elaborados para su finalidad de obtener información acerca de lo planteado en la formulación del problema.

- **La encuesta :** según Arias y Covinos (2021) es una técnica que proporciona información sobre opiniones, percepciones y comportamientos obtenidos por los individuos, asimismo, se caracteriza por tener preguntas establecida con un orden lógico con la finalidad de obtener información requerida por parte del individuo u individuos de estudio.
- **El cuestionario:** según Arias (2020) es un instrumento que está conformado por preguntas estructuradas que estarán enumeradas en una tabla, teniendo una serie de posibles respuestas. Asimismo, el tipo de cuestionario usado en la investigación será de tipo politómico, el cual se caracteriza por tener tres o más alternativas posibles para que sean contestadas por los individuos.

### 3.3.7. Procesamiento y análisis de resultados

El procesamiento de información de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento será abordado por un enfoque sistémico y metódico, aplicando una estadística descriptiva, para ello se hará uso de programas estadísticos y software estadístico el cual garantizará la fiabilidad de los resultados.

Para el cálculo de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua se usan la siguientes formulas:

**Figura 2***Cálculo de Puntaje de por ítem*

$$\text{Puntaje por Ítem} = \frac{(\text{N}^\circ \text{TD} \times 1) + (\text{N}^\circ \text{D} \times 2) + (\text{N}^\circ \text{NO} \times 3) + (\text{N}^\circ \text{A} \times 4) + (\text{N}^\circ \text{TA} \times 5)}{\text{PM} \times 100}$$

N° TD : Porcentaje obtenido de usuarios que contestaron Totalmente en Desacuerdo.

N° D : Porcentaje obtenido de usuarios que contestaron en Desacuerdo.

N° NO: Porcentaje obtenido de usuarios que contestaron en No Opino.

N° A : Porcentaje obtenido de usuarios que contestaron está De acuerdo

N° TA: Porcentaje obtenido de usuarios que contestaron estar Totalmente de Acuerdo.

PM : Puntaje Máximo del instrumento

La siguiente formula se usará para el cálculo del puntaje de cada ítem que pertenece a las dimensiones que conforma la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca 2022-2024.

**Figura 3***Cálculo de la Eficacia por Dimensión*

$$\text{Porcentaje obtenido} = \frac{\text{suma de \% de cada ítem}}{\text{Total de ítems}}$$

La fórmula se usará para determinar el porcentaje de cada dimensión de la Gestión Comunitaria del agua, el cual será resultado de la suma de todos los encuestados por cada ítem.

**Figura 4**

*Cálculo de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua*

$$\text{Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua (\%)} = \frac{ET + EE + EA + ES}{4}$$

La fórmula que se usará para determinar la eficacia general de la Gestión Comunitaria del agua evaluada a través del Cuestionario con escala de Likert, teniendo como previo el uso del Cálculo de la Eficacia Técnica, Económica, Ambiental y Social para generar el nivel de eficacia que se obtendrá a través de la evaluación de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca 2022-2024.

**Tabla 2**

*Escala de Nivel de Eficacia*

<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Nivel de Eficacia</b>
<b>66-100</b>	Alta
<b>35 -65</b>	Media
<b>&lt;33</b>	Baja

El nivel se determina de acuerdo a la escala establecida dentro de la investigación de la Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca 2022-2024.

Por último, el programa estadístico que se usara es Microsoft Excel y el software estadístico Statistical Package for Social Sciences – SPSS v.27; siendo estas herramientas adecuadas para el procesamiento de datos de manera confiable y precisa sobre la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca 2022-2024.

### 3.3.8. Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento de la investigación, según Medina et al. (2023) es la medida de la precisión y confiabilidad, siendo la capacidad de medir y generar los resultados precisos y confiables.

Para la determinación de la validez y confiabilidad del instrumento de investigación se dio a través del juicio de expertos siendo estos tres especialistas en el campo sociológico quienes acreditan que el cuestionario mantenga una estructura y coherencia de acuerdo a la finalidad del estudio. Asimismo, la confiabilidad se determinó a través del coeficiente de consistencia de Alfa de Cronbach.

El Coeficiente de Consistencia de Alfa de Cronbach responde a una de las técnicas estadísticas que evalúan la fiabilidad del instrumento a través del uso del Programa Estadístico SPSS V.27, como se muestra en las siguientes tablas:

**Tabla 3**

*Resumen del procesamiento de casos de la prueba piloto*

<b>Gestión Comunitaria del Agua</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Valido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,
	Total	12	100,0

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

La tabla 3 evidencia el procesamiento de los 12 usuarios como muestra de la prueba piloto que se aplicaron dentro de los usuarios pertenecientes a la JASS Cabramayo – Cashapampa, por lo tanto, los 12 casos fueron considerados válidos para determinar la confiabilidad del instrumento de la investigación.



**Tabla 4***Estadística de fiabilidad del instrumento*

<b>Variable: Gestión Comunitaria del Agua</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de Ítems</b>
0,816	24

La tabla 4 muestra el coeficiente de consistencia Alfa de Cronbach que valida la fiabilidad o confiabilidad interna de los ítems del instrumento de escala, es decir homogeneidad (consistencia interna). Para la prueba piloto la variable “Gestión comunitaria del agua” se tuvo 24 ítems, teniendo como resultado 0,816 que se ubica en el nivel de confiabilidad bueno.

En cuanto a la evaluación de consistencia se confirma que el nivel de confiabilidad del instrumento es alto, ubicándose en el nivel bueno, según la tabla 5.

**Tabla 5***Rango de Confiabilidad*

Excelente	[0.9 – 1.0]
Bueno	[0.8 – 0.9]
Aceptable	[0.7 – 0.8]
Cuestionable	[0.6 – 0.7]
Pobre	[0.5 – 0.6]
Inaceptable	< 0.5

*Nota.* Rango de confiabilidad de alfa de Cronbach

### **3.3.9. Aspectos éticos de la Investigación**

En la presente investigación, se involucra la participación de los usuarios de la JASS en el estudio de la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024. Se ha considerado

los principios éticos fundamentales para garantizar la confidencialidad, la integridad y el respeto de los participantes del estudio. La investigación se rige por los lineamientos establecidos para estudios con seres humanos, donde se asegurará el consentimiento informado, la privacidad de la información, el trato equitativo y justo de los involucrados.

Uno de los principios a usados es el consentimiento informado, el cual será proporcionado a cada participante una explicación clara y detallada sobre el objetivo del estudio, la metodología a utilizar, así como su derecho a decidir participar en el estudio.

Asimismo, se garantizó la confidencialidad y protección de datos recopilados. La información obtenida se manejará de manera anónima y solo será usada con fines académicos por la responsable del estudio.

Por otro lado, se usó los principios de la no maleficencia y la beneficencia debido a que se asegurará que la investigación no causará daños a los participantes, en cambio, generará beneficio para ellos mismos. En este sentido, los resultados obtenidos servirán para mejorar la gestión y el funcionamiento de la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca.

Finalmente, se usó el principio de trato justo y equitativo a cada uno de los participantes, evitando cualquier tipo de discriminación y garantizando un trato de dignidad y respeto. El estudio busca generar conocimientos que contribuyan al bienestar colectivo de los beneficiarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca.

Los aspectos éticos considerados para la investigación fueron usados en todas las fases que conlleva el estudio, con la finalidad de asegurar que se desarrolle de manera responsable y acorde a los principios mencionados.

### 3.3.10. Matriz de consistencia Metodológica

**Tabla 6**

*Matriz de Consistencia Metodológica*

**Título:** *Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022 -2024.*

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuente o Instrumento de Recolección de datos	Metodología	Población y Muestra
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es la evaluación de la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de	<b>Objetivo General</b> Evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024.	<b>Hipótesis General</b>  La Gestión comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo – Cashapa	<b>V1. Gestión Comunitaria del agua</b>	<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operario capacitado</li> <li>- Frecuencia de Mantenimiento.</li> <li>- Registro de Usuarios</li> <li>- Continuidad del servicio.</li> <li>- Calidad del agua</li> <li>- Calidad de la infraestructura</li> <li>- Gestión de la operación y mantenimiento.</li> </ul>	<b>Técnica:</b> La Encuesta  <b>Instrumento:</b> El cuestionario con Escala de Likert	<b>Tipo de Investigación:</b> Según Enfoque: - Cuantitativo Según finalidad: - Básica Según Alcance: - Descriptivo de tipo evaluativa	<b>Población y muestra</b>  82 usuarios

Cajamarca, 2022 -2024?	mpa durante el periodo 2022-2024, tiene un nivel de		- Tarifa establecida - Gestión de Recursos Financieros - Disponibilidad de Ahorros - Cobranza - Multas y Sanción	<b>Diseño de la Investigación:</b>  No experimental.
<b>Problemas Derivados</b> - ¿Cuál es la situación técnica en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024? - ¿Cuál es la situación económica en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024? - ¿Cuál es la situación ambiental en la JASS	<b>Objetivos Específicos</b> • Indicar la eficacia de la situación técnica en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 - 2024. • Señalar la eficacia de la situación económica en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 - 2024. • Identificar la eficacia de la situación ambiental en la JASS Cabramayo -	eficacia alta; la cual está determinada por la dimensión técnica, económica, ambiental y social.	<b>Económico</b>	<b>Unidad de Análisis</b>  Junta Administradora del Agua – Cabramayo - Cashapampa
			<b>Ambiental</b>	<b>Unidad de Observación</b>  82 usuarios
			<b>Social</b>	
			- Educación Sanitaria - Conciencia de protección de fuentes. - Participación en Jornadas Ambientales - Gestión Sostenible del Recurso Hídrico - Prácticas de preservación del Recurso Hídrico. - Participación de los usuarios - Representatividad de la directiva - Existencia de Nomas internas - Rotación de cargos. - Rendición de cuentas - Confianza en la directiva	

---

<p>Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?  - ¿Cuál es la situación social en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?  - ¿Cuál es el nivel de eficacia de la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 -2024?</p>	<p>Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 - 2024.  • Indicar la eficacia de la situación social en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 - 2024.  • Describir el nivel de logro de la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 - 2024.</p>	<p>- Mecanismo de resolución de conflictos.</p>
--	--	---

---

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

A continuación, se presentan los datos obtenidos de los usuarios o asociados de la JASS Cabramayo- Cashapampa del Distrito de Cajamarca, referente al periodo del 2022-2024. Los datos obtenidos se contrastan con los estudios y teorías seleccionadas para la investigación, con los cuales se permite evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa.

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Características Generales

El grupo de estudios se conformó por usuarios o asociados de la JASS Cabramayo – Cashapampa que se encontraba en el rango de 18 años a más de 60 año entre hombres y mujeres. A continuación, se presentan las características generales.

**Tabla 7**

*Sexo del usuario*

	N°	%
<b>Hombres</b>	33	40,2%
<b>Mujeres</b>	49	59,8%
<b>Total</b>	82	100%

La Tabla 7 muestra que dentro de los usuarios encuestados para la investigación el 59,8% han sido mujeres y el 40,2% hombres.

**Tabla 8***Rango de Edad del usuario*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>18 a 29 años</b>	9	11,0%
<b>30 a 45 años</b>	32	39,0%
<b>45 a 60 años</b>	35	42,7%
<b>Más de 60 años</b>	6	7,3%

La Tabla 8, muestra que los usuarios se encuentran en mayor concentración entre los 30 a 60 años con un 81,7% de participación de los usuarios. Asimismo, en menor participación son los usuarios que tienen más de 60 años con un 7,3% y los usuarios con un rango de 18 a 29 años con un 11,0%.

Las características generales de los usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa muestra una diversidad en cuanto al rango de edad y de igual forma en el sexo, mostrando una mayor presencia de mujeres en la participación dentro de la JASS, asimismo en similar proporción los hombres.



#### 4.1.2. Resultados por dimensiones

En esta sección se presentan los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento de recojo de información, siendo los resultados los siguientes de acuerdo a las dimensiones de la variable:

##### 4.1.2.1. Dimensión Técnica

**Tabla 9**

*El operario encargado del Sistema de agua durante el 2022-2024, estuvo adecuadamente capacitado para su labor.*

	<b>N</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	4,9%
<b>En desacuerdo</b>	6	7,3%
<b>No opino</b>	5	6,1%
<b>De acuerdo</b>	40	48,8%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	27	32,9%
<b>Total</b>	82	100%

Dentro de las actividades que desarrolla la Junta Administradora del Agua (JASS) Cabramayo – Cashapampa es realizar una operación y mantenimiento del agua mediante un personal encargado de llevar a cabo la tarea que a su vez involucra actividades como: el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del sistema de agua; la limpieza y desinfección del sistema de agua; y la detección de accidentes.

Los resultados de la Tabla 9 evidencian que el 81,7% de los encuestados consideraron que el operario estuvo capacitado para cumplir con su labor durante el periodo 2022-2024. Reflejando que los asociados perciben una confianza en su trabajo del responsable del sistema, lo que genera una repercusión en la eficacia de la gestión

de la JASS, debido a que un operador capacitado responde a la prevención de fallas, en la optimización de recursos y garantiza la sostenibilidad del servicio.

Por otro lado, un 12,2% de los encuestados manifestaron están en desacuerdo con que el operador se encontraba capacitado para cumplir con su labor durante el periodo 2022-2024, lo que evidencia que un grupo de usuarios perciben una deficiencia en la preparación del operario. Este resultado evidencia que se percibe una limitación que se vincula con la capacitación continua, acceso a herramientas técnicas modernas, falta de un seguimiento institucional por el área técnica municipal de Cajamarca. Además, un 6,1% no emitió opinión, lo que se interpreta como un desconocimiento sobre las actividades específicas que realiza el operario.

Estos resultados muestran un desempeño favorable del operador durante el periodo 2022-2024, debido a la aceptación del desempeño del encargado por la población. Sin embargo, la existencia de percepciones negativas y neutrales evidencia la necesidad de reforzar la capacitación en relación a la operación y mantenimiento del sistema.

#### **Tabla 10**

*El mantenimiento del sistema de agua se ha realizado con la frecuencia necesaria para garantizar su funcionamiento durante el 2022-2024.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	1,2%
<b>En desacuerdo</b>	8	9,8%
<b>No opino</b>	3	3,7%
<b>De acuerdo</b>	44	53,7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	26	31,7%
<b>Total</b>	82	100%

El mantenimiento del sistema de agua, es una de las actividades primordiales de la Junta Administradora de agua y saneamiento (JASS) donde se previene y corrige daños que se generan en las instalaciones y equipos del sistema durante el funcionamiento de sus componentes; a partir de esta actividad se asegura una continuidad del servicio, calidad de agua y la durabilidad de la infraestructura instalada.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 10, el 85,4% de los encuestados (53,7 de acuerdo y 31,7% totalmente de acuerdo) señalaron que el mantenimiento del sistema de agua se realizó con la frecuencia necesaria durante el periodo 2022-2024. Este resultado es altamente positivo, debido a que evidencia que los usuarios o asociado de la JASS Cabramayo - Cashapampa perciben un cumplimiento adecuado del mantenimiento del sistema de agua por parte de la JASS, fortaleciendo la eficacia de la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa.

En contraste, el 11% de los usuarios (1,2% totalmente en desacuerdo y 9,8% en desacuerdo) manifestaron que la frecuencia de mantenimiento durante el 2022-2024 no ha sido lo suficiente; mientras que el 3,7% prefirieron no emitir opinión. Estos resultados minoritarios indican que, aunque el mantenimiento se realiza regularmente, un grupo de la población lo percibe con deficiencias.

Los resultados obtenidos evidencian un desempeño favorable de la JASS Cabramayo- Cashapampa, siendo uno de los aspectos técnicos mejor valorado por los usuarios, dado que la gran mayoría de los usuarios perciben que el mantenimiento se ha desarrollado con regularidad necesaria garantizando el funcionamiento del sistema. Estos resultados reflejan un trabajo adecuado de la organización comunal (JASS) en asegurar la calidad del servicio, siendo un factor clave la sostenibilidad de la infraestructura.

**Tabla 11**

*Durante el 2022 -2024 se contaba con un registro actualizado y ordenado de los usuarios que conforman la junta.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	2,4%
<b>En desacuerdo</b>	8	9,8%
<b>No opino</b>	4	4,9%
<b>De acuerdo</b>	45	54,9%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	23	28,0%
<b>Total</b>	82	100%

El registro de usuarios, es una de las herramientas que utiliza la Junta Administradora de agua y Saneamiento para determinar la cantidad de asociados, la actualización del registro permite que se acceda a información con facilidad para la identificación del titular del servicio, la participación del usuario en el trabajo de mantenimiento, el control de cobros y morosidad.

Según la Tabal 11, el 82,9% manifestaron que durante el periodo 2022 -2024 la JASS Cabramayo – Cashapampa conto con un registro actualizado y organizado de los usuarios, evidenciando que tienen conocimiento de la existencia y utilidad del instrumento de control.

Por otro lado, el 9,8% señalo estar en desacuerdo y el 2,4% totalmente en desacuerdo, lo cual revela que existe percepciones acerca de la calidad del registro en cuanto a la actualización del registro de usuarios. Asimismo, el 4,9% de usuarios prefieren no opinar, lo que evidencia una escasa participación en las actividades organizadas por la JASS o un desconocimiento del instrumento.

Los resultados resaltan que la correcta implementación del registro de usuarios garantiza una transparencia en la gestión, facilitando una operación, mantenimiento y facturación de manera correcta.

**Tabla 12**

*El servicio de agua durante el 2022-2024 fue continuo sin interrupciones.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	19	23,2%
<b>En desacuerdo</b>	31	37,8%
<b>No opino</b>	6	7,3%
<b>De acuerdo</b>	19	23,2%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7	8,5%
<b>Total</b>	82	100%

Dentro de una de las gestiones que desarrolla la JASS para los usuarios o asociados es de brindar una continuidad del servicio de agua de manera constante, estable y sin interrupciones garantizando que las familias dispongan de agua todos los días y durante las 24 horas del mismo, brindado una mejora en la calidad de vida.

La Tabla 12 muestran los resultados obtenidos referentes al servicio de agua el cual representa la continuidad del servicio durante el periodo 2022 – 2024, se evidencia que el 61% de usuarios (23,2% Totalmente en desacuerdo y el 37,8% en desacuerdo) tuvieron una percepción negativa del servicio de agua debido a que este presentó interrupciones y no se dio de forma continua durante el tiempo evaluado. Lo obtenido evidencia una debilidad en la continuidad del servicio

En contraste, el 23,2% indicó estar de acuerdo y el 8,5% están totalmente de acuerdo con que el servicio de agua durante el periodo 2022-2024 fue continuo y sin interrupciones. Asimismo, el 7,3% manifestó no tener opinión sobre el servicio,

evidenciando indiferencia, desconocimiento y poca participación de la gestión del servicio.

Con las respuestas negativas de los usuarios se evidencia que la continuidad del servicio no está garantizada, lo que se vincula con los factores externos como la época de estiaje y la variación de la disponibilidad del recurso hídrico, ocasionado un impacto en la confianza de los usuarios hacia la junta en relación a un descontento en la comunidad.

Los datos reflejan que la intermitencia del servicio constituye un problema recurrente en la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, aun cuando un grupo minoritario reconoce una cierta continuidad, la mayoría considera que no se cumple con la continuidad generando que se dé una necesidad de la presencia de estrategias para un uso eficiente del recurso hídrico para mejorar la sostenibilidad del servicio a un media y largo plazo.

### **Tabla 13**

*Entre el 2022 -2024 el agua gestionada por la JASS cumplía con los estándares necesarios para el consumo seguro de agua.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	6,1%
<b>En desacuerdo</b>	9	11,0%
<b>No opino</b>	6	7,3%
<b>De acuerdo</b>	40	48,8%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	22	26,8%
Total	82	100%

La calidad del agua no solo se limita a los parámetros técnicos como el nivel de cloro, ausencia de bacterias o turbidez, sino a la experiencia cotidiana de los usuarios, la cual se da a través de los aspectos visibles y sensibles como el sabor, olor, color y

limpieza, así como la seguridad del consumo del recurso, el cual fue brindado por la JASS Cabramayo – Cashapampa para garantizar un agua segura para el consumo humano.

La Tabla 13 muestra que la mayoría de los usuarios encuestados siendo un 75,6% perciben que el agua distribuida por la JASS Cabramayo – Cashapampa cumplen los estándares necesarios para considerarse segura. Esto implica que la calidad de agua inspira confianza y bienestar en la salud de sus familias.

Sin embargo, un 17,1% perciben que el agua no cumple con las condiciones seguras, las cuales se vinculan con presencia de turbidez en ciertos momentos, fallas en la cloración o falta de comunicación clara de los controles realizados por la JASS. Además, el 7,3% no opina reflejando un desinterés o desconocimiento de lo que implica la calidad de agua.

Los resultados muestran que la confianza de los usuarios en la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024 es alta pero no absoluta, debido a que existe un grupo minoritario que presenta una desconfianza en relación a la calidad de agua. Este aspecto resalta la importancia de complementar los procesos técnicos con estrategias de educación sanitaria y comunicación comunitaria.

**Tabla 14**

*La infraestructura del Sistema de agua se ha encontrado en buen estado durante el 2022-2024.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	1,2%
<b>En desacuerdo</b>	10	12,2%
<b>No opino</b>	4	4,9%
<b>De acuerdo</b>	46	56,1%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	21	25,6%
<b>Total</b>	82	100%

La infraestructura del sistema de agua es uno de los componentes claves para la garantía de sostenibilidad de los servicios de agua, involucrando que esta sea de calidad y que se encuentren funcionamiento correcto lo que involucra sus componentes como la captación, redes de distribución, reservorio, válvulas, conexiones domiciliarias, entre otros.

La Tabla 14 muestra los resultados obtenidos de los usuarios, teniendo así una aprobación positiva con un 56,1% de usuarios estuvo de acuerdo y el 25,6% totalmente de acuerdo en que la infraestructura se encontraba en buen estado durante el periodo 2022-2024. En conjunto, esto representa un 81,7% de aprobación, reflejando que 4 de cada 5 usuarios reconocen un sistema de agua en condiciones adecuadas.

Por otro lado 12,2% manifestaron están en desacuerdo y 1,2% totalmente en desacuerdo, sumando un 13,4% de percepciones negativas o desaprobación de un sistema de agua en buen estado, mostrando que se presenta deficiencias dentro de la calidad del sistema. Asimismo, el 4,9% prefirió no opinar, lo cual se interpreta como falta de participación en actividades comunitarias vinculadas al sistema de agua.



En general, los resultados muestran que, desde la percepción de los usuarios, la infraestructura gestionada por la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022-2024, ha sido mayoritariamente adecuada, funcional y en condiciones de operatividad aceptable, sin embargo, con la presencia de un porcentaje de disconformidad evidencia la necesidad de acciones preventivas de mantenimientos y el fortalecimiento de la comunicación sobre el estado de la infraestructura hacia todos los usuarios.

### **Tabla 15**

*La gestión de la junta del 2022-2024 ha operado y mantenido el Sistema de agua de manera efectiva, garantizando un servicio adecuado.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	3,7%
<b>En desacuerdo</b>	7	8,5%
<b>No opino</b>	5	6,1%
<b>De acuerdo</b>	47	57,3%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	20	24,4%
<b>Total</b>	82	100%

Dentro de las responsabilidades que asume la Junta Administradora de Servicio de Saneamiento es la planificación y ejecución del mantenimiento, supervisión del trabajo del operador, garantizar el servicio llegue a los usuarios de forma adecuada.

Según la Tabla 15, los usuarios tuvieron una percepción positiva, siendo así que el 57,3% estuvo de acuerdo y el 24,4% están totalmente de acuerdo, teniendo un 81,7% de aprobación de la gestión realizada por la JASS en relación a la operación y mantenimiento ha sido efectiva durante el periodo evaluado. Este resultado refleja que cuatro de cada cinco usuarios o asociados reconocen el esfuerzo de la JASS Cabramayo

– Cashapampa para que el sistema se mantenga operativo y con ello que sé garantizo un servicio aceptable durante el periodo 2022-2024.

En contraste, un 12,2% de los usuarios tienen una percepción negativa, evidenciando una deficiencia en la operación y mantenimiento del sistema de agua. Además, un 6,1 prefirió no opinar, lo que muestra una indiferencia acerca de la gestión interna de la junta o poca participación en las asambleas.

Los resultados demuestran que la JASS Cabramayo - Cashapampa ha logrado transmitir una percepción de compromiso con el mantenimiento y operación del sistema, asegurando un servicio de agua que en su mayoría cumple expectativas que tiene los usuarios. Sin embargo, se ha evidenciado que debe fortalecerse la gestión en la operación y mantenimiento para generar un servicio eficaz.

#### 4.1.2.2. Dimensión Económica

**Tabla 16**

*La tarifa establecida para el servicio de agua fue justa y adecuada durante el periodo 2022-2024.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	1,2%
<b>En desacuerdo</b>	3	3,7%
<b>No opino</b>	5	6,1%
<b>De acuerdo</b>	58	70,7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	18,3%
<b>Total</b>	82	100%

La tarifa establecida por el servicio de agua también es conocida como cuota familiar la cual es determinada mediante un acuerdo de los usuarios y la JASS, con ello

se garantiza la sostenibilidad financiera de la organización comunal y con ella se cubra los costos para la operación, mantenimiento y mejoras del sistema de agua.

La Tabla 16, muestra que la gran mayoría de los usuarios presentan una percepción positiva respecto a la tarifa establecida siendo el 70,7% de acuerdo y el 18,3% están totalmente de acuerdo, generando que el 89% de los usuarios consideran que el monto de pago fijado es razonable y equilibrado. Este resultado muestra que la JASS ha logrado establecer una tarifa aceptada por la mayoría de los usuarios durante el periodo 2022-2024.

Sin embargo, un grupo reducido de usuarios mostraron una perspectiva negativa teniendo que el 3,7% estando en desacuerdo y el 1,2% totalmente en desacuerdo. Aunque refleja que el 4,9% de los usuarios la tarifa les resulta elevada frente a la capacidad de pago. Además, el 6,1% prefirió no opinar mostrando un desconocimiento sobre el criterio con el que se fijó la tarifa establecida durante el periodo 2022-2024.

En términos generales, los datos evidencian que la tarifa establecida durante el 2022-2024 por la JASS Cabramayo- Cashapampa ha sido aceptada, percibida como justa y adecuada, contribuyendo a la sostenibilidad del sistema de agua; permitiendo que esta tarifa sea usada para la operación y mantenimiento del sistema.

### **Tabla 17**

*La gestión de los recursos financieros del sistema de agua fue transparente y eficiente.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	4,9%
<b>En desacuerdo</b>	10	12,2%
<b>No opino</b>	2	2,4%
<b>De acuerdo</b>	53	64,6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	13	15,9%
<b>Total</b>	82	100%

Uno de los indicadores que determina una adecuada eficacia de una buena gestión comunitaria del agua es mediante el manejo o gestión de los recursos financieros

el cual hace referencia al manejo responsable, transparente y eficiente de los ingresos económicos obtenidos de los cobros de las tarifas a los usuarios, donde se tiene en cuenta una adecuada planificación de gastos, la rendición de cuentas a la comunidad y la inversión de los fondos para la sostenibilidad del servicio.

La Tabla 17 muestra que el 64,6% de los usuarios evidenciaron estar de acuerdo con la gestión, así mismo el 15,9% están totalmente de acuerdo en que la gestión financiera de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el Periodo 2022-2024. Teniendo un 80,5% de aprobación de los usuarios, evidenciando una confianza en la administración de los recursos financieros por parte de la directiva de la JASS Cabramayo- Cashapampa, asimismo con la aprobación reconocen que los fondos se destinan de manera adecuada al funcionamiento del sistema. Sin embargo, un 17,1% expreso estar en desacuerdo, evidenciado una existencia de falta claridad de los procesos financieros o en la comunicación de los mismos.

**Tabla 18**

*Se dispuso de ahorros suficientes para enfrentar gastos imprevistos relacionados con el sistema de agua.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	2	2,4%
<b>En desacuerdo</b>	8	9,8%
<b>No opino</b>	6	7,3%
<b>De acuerdo</b>	54	63,4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	14	17,1%
<b>Total</b>	82	100%

La disponibilidad de ahorros es la capacidad de contar con recursos económicos manejado por la JASS para cubrir gastos imprevistos relacionados a la operación,

mantenimiento o reparación del sistema de agua, con ello se asegura la sostenibilidad del servicio frente a emergencias o afectaciones técnicas.

La tabla 18 evidencia que el 63,4% de los usuarios encuestados están de acuerdo y el 17,1% están totalmente de acuerdo con que se dispuso de ahorros suficientes durante el 2022- 2024, teniendo un total del 80,5% de aprobación. Este resultado refleja que para la mayoría de los usuarios, la JASS ha logrado generar y mantener un fondo de reserva que brinda seguridad financiera para atender eventualidades.

Por otro lado, el 12,2% manifestó estar en desacuerdo y el 7,3% no opinaron, lo que sugiere que existe una parte de la población con dudas sobre la suficiencia de ahorros.

Los resultados muestran que la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022-2024 ha gestionado de manera responsable los ahorros comunitarios, construyendo un factor de sostenibilidad económica.

### **Tabla 19**

*La cobranza de los servicios de agua se realizó de manera efectiva y oportuna durante el periodo 2022-2024.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	1,2%
<b>En desacuerdo</b>	10	12,2%
<b>No opino</b>	14	17,1%
<b>De acuerdo</b>	46	56,1%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	11	13,4%
<b>Total</b>	82	100%

Dentro de la gestión comunitaria del agua, la importancia de realizar la cobranza es esencial para recaudar los pagos mensuales o anuales del servicio de agua de los

usuarios, con la cobranza efectiva y oportuna es necesaria para la garantía de la disponibilidad de recursos los recursos económicos para cubrir los gastos de operación, mantenimiento y reparaciones necesarias del sistema.

Según los resultados de la Tabla 19, el 56,1% de los usuarios está de acuerdo y el 13,4% están totalmente de acuerdo con que la cobranza se realizó de manera adecuada, en conjunto dan que el 69,5% de los usuarios tienen una aprobación positiva a que la cobranza de los servicios de agua. Esto indica que durante el periodo 2022-2024 se ha desarrollado una gestión aceptable en el cobro de las tarifas por parte de la JASS Cabramayo- Cashapampa.

Sin embargo, el 12,2% están en desacuerdo y un 1,2% en total desacuerdo, asimismo el 17,1% prefirieron no opinar. Con los datos obtenidos se refleja que todavía existe un grupo de los usuarios que perciben dificultades en el proceso de cobranza, vinculados a los retrasos y la falta de puntualidad de algunos usuarios en sus pagos.

Los datos muestran que la cobranza se cumple en gran medida, aunque requieren una mejora de la organización y control de pagos, así como una mayor comunicación con los usuarios y la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa.

**Tabla 20**

*Se aplicaron multas y sanciones justas y claras a los usuarios que incumplieron con responsabilidades relacionadas al servicio de agua.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	4,9%
<b>En desacuerdo</b>	7	8,5%
<b>No opino</b>	11	13,4%
<b>De acuerdo</b>	45	54,9%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	18,3%
<b>Total</b>	82	100%

Dentro de toda gestión se desarrolla medidas correctivas frente a las acciones de usuarios frente a incumplimiento de su participación dentro de la gestión comunitaria del agua, que se definen como multas y sanciones es uno de los mecanismos de control para el incumplimiento de los acuerdos dados por los usuarios y los directivos de la JASS.

La Tabla 20, muestra que el 73,2% de los usuarios han tenido una percepción positiva acerca de que las multas y sanciones han sido justas y claras cuando se ha incumplido las responsabilidades relacionadas al servicio de agua; con esto se refleja que la mayoría de los usuarios han considerado que durante el período 2022-2024 que las sanciones han sido adecuadas y comunicadas a todos los usuarios previamente antes de que se aplicaran.

Sin embargo, el 13,4% de los usuarios han demostrado estar en desacuerdo y el 13,4% no opinó. Estas cifras muestran que un grupo minoritario ha percibido que las sanciones no se han desarrollado de manera equitativa durante el periodo evaluado.

Los resultados evidencian que la JASS Cabramayo – Cashapampa ha logrado mantener la confianza de la mayoría de usuarios en el sistema de sanciones, aunque todavía se requiere fortalecer la transparencia, la comunicación, la participación comunitaria para que todos los usuarios comprenden y acepten el propósito de las multas como mecanismo de regulación y sostenibilidad del servicio.

#### 4.1.2.3. Dimensión Ambiental

**Tabla 21**

*Durante el 2022- 2024, se ha realizado actividades de educación sanitaria con los usuarios para promover el uso adecuado del agua.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	26	31,7%
<b>En desacuerdo</b>	24	29,3%
<b>No opino</b>	7	8,5%
<b>De acuerdo</b>	20	24,4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	5	6,1%
<b>Total</b>	82	100%

La educación sanitaria al implementarse adecuadamente fomenta en los usuarios prácticas responsables en el uso de agua, la higiene y el cuidado del medio ambiente. Dentro de esta educación se realiza diversas actividades como Charlas, Talleres comunitarios o campañas informativas que aportan a la sostenibilidad del sistema del agua.

La Tabla 21 muestra que el 31,7% están totalmente en desacuerdo y un 29,3% de los usuarios están en desacuerdo con que se desarrollaron actividades de educación sanitaria entre el periodo 2022 – 2024. Teniendo en conjunto que el 61% de los usuarios perciben que estas actividades no se llevaron a cabo.



Por otro lado, los resultados mostraron que el 8,5% de los usuarios no opinaron, mientras que el 24,4% manifestaron estar de acuerdo y un 6,1% totalmente de acuerdo, sumando apenas un 30,5% de percepción positiva. Esto refleja que solo una minoría de la población reconoce que se promovieron acciones educativas para el uso adecuado del agua, el que se enfoca con lo recibido en las escuelas de sus hijos.

Los resultados evidencian una deficiencia significativa en la implementación de programas de educación sanitaria, lo que genera que no se practique un uso adecuado del agua, un mayor riesgo de contaminación y una débil responsabilidad de los usuarios frente a la gestión del agua.

#### **Tabla 22**

*Se ha mostrado conciencia y compromiso para la protección de las fuentes de agua durante el periodo 2022-2024.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	18	22,0%
<b>En desacuerdo</b>	18	22,0%
<b>No opino</b>	8	9,8%
<b>De acuerdo</b>	28	34,1%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	10	12,2%
<b>Total</b>	82	100%

La protección de las fuentes de agua, es determinante para la sostenibilidad del agua, es frente a esto que los usuarios deben tener un cuidado de los manantiales o reservorios de donde se abastece el sistema de agua.

Los resultados de la Tabla 22 muestran que un 34,1% están de acuerdo y un 12,2% están totalmente de acuerdo, que en conjunto representa el 46,3% de percepción

positiva, el cual indica que la casi la mitad de los usuarios reconoce que se protegió las fuentes de agua, mediante coordinación con la JASS Cabramayo- Cashapampa y los usuarios para realizar limpieza en la fuente de agua.

Sin embargo, un 22% manifestó estar en desacuerdo y otro 22% totalmente en desacuerdo, que en conjunto un 44% de percepción negativa los cuales no han percibido una conciencia suficiente ni un compromiso real en torno al cuidado de las fuentes de agua. Además, un 9,8% de usuarios prefirieron no opinar.

Los resultados colocan en evidencia que la casi la mitad de usuarios tienen un compromiso ambiental, aunque se predomina una falta de sensibilización y colectivas claras para la protección de las fuentes de agua.

### **Tabla 23**

*Se ha desarrollado jornadas ambientales organizadas para proteger y conservar el recurso hídrico.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	7	8,5%
<b>En desacuerdo</b>	5	6,1%
<b>No opino</b>	4	4,9%
<b>De acuerdo</b>	39	47,6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	27	32,9%
<b>Total</b>	82	100%

La participación de los usuarios en las jornadas ambientales, permite identificar el involucramiento de los asociados dentro de las actividades orientadas a la protección y conservación del recurso hídrico. Dentro de estas actividades se incluye campañas de limpieza y mantenimiento de la infraestructura del sistema de agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024.

Los resultados de la Tabla 23, muestra que el 47,6% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo y el 32,9% totalmente de acuerdo; lo que en conjunto representa el 80,5% de una aprobación. Con ello se refleja que durante el período 2022-2024 los usuarios reconocen que se desarrollaron jornadas ambientales de manera organizada y con un impacto en la conservación del recurso.

Por el contrario, un 6,1% indicó estar en desacuerdo y un 8,5% totalmente en desacuerdo; estas cifras evidencian que existe un pequeño grupo que no percibe que se implementaron jornadas ambientales para proteger y conservación del recurso hídrico. Asimismo, el 4,9% prefirió no opinar evidenciando un desinterés de los usuarios frente a que si durante el 2022-2024 se implementaron las jornadas ambientales.

Los datos obtenidos, muestran que durante 2022-2024 los usuarios participaron de las jornadas ambientales relacionadas a la limpieza de la fuente de agua y el mantenimiento de la infraestructura, lo que demuestra un compromiso colectivo con la protección del agua y refuerza la sostenibilidad del agua.

#### **Tabla 24**

*Se ha promovido practicas sostenibles para el manejo del recurso hídrico.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	18	22,0%
<b>En desacuerdo</b>	17	20,7%
<b>No opino</b>	7	8,5%
<b>De acuerdo</b>	21	25,6%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	19	23,2%
<b>Total</b>	82	100%

Las practicas promovidas dentro de una organización comunal se involucra con una gestión sostenible del recurso hídrico a través de la JASS Cabramayo – Cashapampa, donde se promueve practicas responsables para el manejo del agua. La importancia de una adecuada gestión radica en garantizar la disponibilidad del recurso no solo en el periodo de estudio, sino también para su uso en el futuro.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 24, un 25,6% de los usuarios manifestó estar de acuerdo y un 23,5% totalmente de acuerdo, que en su conjunto un 48,8% tiene una percepción positiva acerca de que se ha promovido practicas sostenibles en el manejo del recurso hídrico durante el periodo 2022-2024. Esto evidencia que la mitad de los usuarios reconocen el esfuerzo que realizó la JASS Cabramayo- Cashapampa en promover las prácticas sostenibles del manejo del agua durante el tiempo de estudio.

En contraste, un 20,7% indicó estar en desacuerdo y un 22% totalmente en desacuerdo, lo que representa un 42,7% de percepción negativa. Además, un 8,5% prefirió no opinar. Estas cifras reflejan que una parte importante de los usuarios considera que las acciones implementadas durante el periodo 2022- 2024 han sido insuficientes o poco perceptibles para el grupo de usuarios.

En general, los resultados muestran que la gestión sostenible del recurso hídrico ha sido percibida de manera dividida dentro de los asociados de la JASS Cabramayo- Cashapampa. Debido a que un grupo de usuarios reconoce que dentro del periodo 2022- 2024 se ha dado la promoción de las prácticas sostenibles, otro grupo considera que se dio una falta de reforzamiento de estas acciones.

**Tabla 25**

*Se han implementado practicas efectivas para preservar y cuidar el recurso hídrico dentro de la comunidad.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	24	29,3 %
<b>En desacuerdo</b>	12	17,1%
<b>No opino</b>	6	7,3%
<b>De acuerdo</b>	26	31,7%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	12	14,6%
<b>Total</b>	82	100%

La preservación del recurso hídrico a través de la JASS Cabramayo-Cashapampa y la participación de los usuarios, involucra acciones concretas para proteger y conservar el agua.

De acuerdo a los resultados de la Tabla 25, un 31,7% de los usuarios indico estar de acuerdo y un 14,6% totalmente de acuerdo, sumando ambas cifras se tiene un 46,3% de respuestas positivas acerca de que durante el periodo 2022-2024 se ha implementado practicas efectivas para preservar y cuidar el recurso hídrico.

Por otro lado, un 29,3% manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 17,1% en desacuerdo, lo que representa un 46,4% de respuestas negativas; prácticamente se encuentra en similar proporción con la valoración positiva. Además, un 7,3% prefirió no opinar, lo que indica cierta indiferencia por parte de un grupo minoritario de usuarios.

Los resultados evidencian una percepción dividida respecto a la implementación de prácticas efectivas de la preservación del recurso hídrico durante el 2022-2024.

mientras un grupo de usuarios reconocen la implementación, otro grupo considera que no se ha implementado adecuadamente.

#### 4.1.2.4. Dimensión Social

**Tabla 26**

*Durante el periodo evaluado, ha participado activamente en las decisiones relacionadas con la gestión del agua.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	6,1%
<b>En desacuerdo</b>	4	4,9%
<b>No opino</b>	3	3,7%
<b>De acuerdo</b>	42	51,2%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	34,1%
<b>Total</b>	82	100%

La participación de los usuarios, permite ver el involucramiento de los usuarios en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de agua, tales como la planificación de actividades, el uso de los recursos financieros, la elección de la directiva de la JASS o la implementación de medidas para el mantenimiento del sistema. Con una participación activa se fortalece una gobernanza comunitaria y garantiza mayor transparencia y sostenibilidad del servicio.

La Tabla 26, evidencia que un 51,2% está de acuerdo y un 34,1% totalmente de acuerdo, lo que en conjunto da un 85,3% de aprobación, Esto refleja que la gran mayoría de los usuarios se reconoce como parte activa en los procesos de decisión vinculados al servicio de agua, lo que es uno de los factores claves para el éxito de una gestión comunitaria del agua.

Por otro lado, un 6,1% manifestó estar totalmente en desacuerdo, un 4,9% en desacuerdo y un 3,7% prefirió no opinar. Aunque representa una minoría, estos

resultados sugiere que existe un grupo de usuarios que no participan de manera directa, mostrando un desinterés en la gestión comunitaria del agua.

Los resultados muestran que durante el periodo 2022-2024 la participación de los usuarios en la gestión del agua ha sido alta y significativa, lo que refleja una comunidad comprometida y organizada en torno al recurso hídrico conjuntamente con el trabajo realizado por la JASS Cabramayo – Cashapampa.

**Tabla 27**

*La directiva que lideró la gestión del agua represento adecuadamente a los intereses de la comunidad.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	4,9%
<b>En desacuerdo</b>	7	8,5%
<b>No opino</b>	3	3,7%
<b>De acuerdo</b>	34	41,5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	34	41,5%
<b>Total</b>	82	100%

La representatividad de la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022- 2024, involucra como los directivos logran expresar y defender el interés de los usuarios durante la gestión. Con una directiva representativa garantiza confianza, transparencia y legitimidad en las decisiones tomadas.

La Tabla 27 muestra los resultados donde un 41,5% manifestó estar de acuerdo y otro 41,5% totalmente de acuerdo, sumando un 83% de aprobación. Esto refleja que la mayoría de los usuarios reconocen que la directiva que lideró la gestión del agua

durante el 2022-2024 cumplió con su rol de representar adecuadamente los intereses colectivos.

Por el contrario, un 8,5% indico estar en desacuerdo, un 4,9% totalmente en desacuerdo, un 3,7% prefirió no opinar. Aunque es un grupo minoritario de usuarios, este grupo refleja que existen percepciones críticas con la representatividad de la directiva de la JASS durante el 2022-2024.

Los resultados muestran que, durante el periodo evaluado, la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa logró mantener una aprobación de representatividad, lo que se reflejó en la confianza y legitimidad de la gestión.

#### **Tabla 28**

*Existieron normas internas claras que regulaban el uso y administración del agua en la comunidad.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	6,1%
<b>En desacuerdo</b>	7	8,5%
<b>No opino</b>	7	8,5%
<b>De acuerdo</b>	34	41,5%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	29	35,4%
<b>Total</b>	82	100%

La existencia de normas internas involucra como la gestión de la JASS Cabramayo – Cashapampa conjuntamente con los usuarios han contado con reglas claras para el uso, manejo y administración del agua, los cuales son necesarios para asegurar un acceso equitativo, el promover el cuidado del recurso y fortalecer la organización comunitaria.



La Tabla 28 muestra los resultados, que un 41,5% de los usuarios estuvo de acuerdo y un 35,4% totalmente de acuerdo, lo que suma un 76,9% de aprobación. Esto indica que la mayoría de usuarios reconoce la existencia de normas claras que orientaron la gestión del agua durante el periodo 2022-2024.

Por otro lado, un 8,5% expresó estar en desacuerdo y un 6,1% totalmente en desacuerdo y otro 8,5% prefirió no opinar. Estos porcentajes reflejan que existen usuarios que no aprueban que las normas internas no han regulado el uso y administración del agua.

Los resultados en conjunto muestran que en conjunto la JASS Cabramayo – Cashapampa y sus asociados, contó con normas internas claras y aceptadas por la mayoría de los usuarios durante el periodo 2022-2024.

**Tabla 29**

*Hubo rotación periódica y justa de los cargos en la directiva del sistema de agua.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	18	22,0%
<b>En desacuerdo</b>	15	18,3%
<b>No opino</b>	10	12,2%
<b>De acuerdo</b>	23	28,0%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	16	19,5%
<b>Total</b>	82	100%

La rotación de cargos de los directivos de la JASS Cabramayo – Cashapampa hace referencia a la renovación periódica que se da entre uno a dos años, justa y transparente de los integrantes que conforman la directiva. Este aspecto es importante porque evita la concentración del poder en pocas personas, promueva la participación de más usuarios en la toma de decisiones y fortalece la legitimidad de la organización.

La Tabla 29, muestra los resultados que el 28 % de los usuarios estuvo de acuerdo y el 19,5% totalmente de acuerdo, que en conjunto es un 47,5% de los usuarios reconocen de manera positiva que hubo una rotación en los cargos de la directiva durante el periodo 2022-2024.

Sin embargo, un 22% manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 18,3% en desacuerdo, lo que representa un 40,3% de desaprobación. A ello se suma un 12,2% que no opina, lo que evidencia que no se genera una rotación de directivos adecuada, debido a que solo unos miembros son los que se cambian y no a toda la directiva en su conjunto durante el periodo 2022-2024.

En síntesis, los resultados evidencian que una parte de los usuarios perciben que se aplicó la rotación de manera periódica y justa, otro grupo de usuarios presentan una disconformidad con la rotación dada durante el periodo 2022-2024.

### **Tabla 30**

*La directiva rindió cuentas a la comunidad de manera transparente y oportuna.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	4,9%
<b>En desacuerdo</b>	8	9,8%
<b>No opino</b>	6	7,3%
<b>De acuerdo</b>	31	37,8%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	33	40,2%
<b>Total</b>	82	100%

La rendición de cuenta dentro de la gestión comunitaria del agua, es uno de las obligaciones que presenta la organización comunitaria para informar a la población, en

el caso de la JASS Cabramayo- Cashapampa la rendición de cuentas permitió informar el uso de los recursos, las decisiones tomadas y la gestión realizada.

La Tabla 30 muestra que un 37,8% de los usuarios estuvo de acuerdo y un 40,2% totalmente de acuerdo, lo que suma un 78% de aprobación. Esto evidencia que la mayoría de asociados considera que durante el periodo 2022-2024 la directiva cumplió con la rendición de cuentas.

Por otro lado, un 4,9% manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 9,8% en desacuerdo, acumulando un 14,7% (12 usuarios) desaprobaron que se realizó una rendición de cuentas transparente y oportuna, esto se debe a una falta de participación, asimismo, como el 7,3% de usuarios no opinaron por la situación de un desconocimiento y falta de participación de los espacios de rendición de cuentas que se desarrollaron durante el periodo 2022-2024.

Los resultados en conjunto, evidencian una confianza en la directiva de la JASS Cabramayo - Cashapampa durante el periodo 2022-2024 respecto a la rendición de cuentas, lo cual fortalece la legitimidad de la gestión comunitaria del agua.

### **Tabla 31**

*Usted ha confiado en la gestión y decisiones tomadas por la directiva durante dicho periodo.*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	6	7,3%
<b>En desacuerdo</b>	12	14,6%
<b>No opino</b>	20	24,4%
<b>De acuerdo</b>	20	24,4%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	24	29,3%
<b>Total</b>	82	100%

La confianza en la directiva de la JASS Cabramayo- Cashapampa es el respaldo que los usuarios otorgan a la gestión y a las decisiones adoptadas por quienes tienen un cargo en la gestión del sistema de agua, dentro del respaldo se brinda la confianza en la directiva.

La Tabla 31 muestra que un 24,4% de los usuarios estuvo de acuerdo, un 29,3% totalmente de acuerdo, lo que en conjunto da un 53,7% de aprobación hacia la directiva. Este Porcentaje refleja que más de la mitad de los usuarios confían en la gestión realizada por la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022-2024.

También, se observa que un 7,3% manifestó estar totalmente en desacuerdo y un 14,6% en desacuerdo, que acumulado da un 21,9% de desaprobación. Además, 24,4% prefirió no opinar, lo que evidencia una indiferencia al accionar de la directiva del periodo 2022-2024.

Los resultados muestran que existen una confianza en la gestión de la directiva de la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022-2024, aunque existe una desconfianza y falta de opinión de un grupo de usuarios que no confían en la gestión y las decisiones tomadas por la directiva.

**Tabla 32**

*Se ha contado con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos relacionados con el servicio de agua.*

	N	%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	21	25,6%
<b>En desacuerdo</b>	12	14,6%
<b>No opino</b>	17	20,7%
<b>De acuerdo</b>	19	23,2%
<b>Totalmente de acuerdo</b>	13	15,9%
<b>Total</b>	82	100%

Los mecanismos de resolución de conflictos involucran estrategias claras y efectivas para atender desacuerdo o problemas relacionadas con el servicio de agua. Estos mecanismos son fundamentales para una armonía social, evitar disputas prolongadas y garantizar la continuidad del servicio durante el periodo 2022-2024 por parte de la JASS Cabramayo – Cashapampa.

La Tabla 32 muestra una situación preocupante que tienen la JASS dentro del periodo 2022-2024, debido a que un 25,6% de los usuarios estuvo totalmente en desacuerdo y un 14,6% e desacuerdo, acumulando un 40,2% de desaprobación. Esto muestra que durante el periodo evaluado una parte de los usuarios consideran que no existieron mecanismo adecuados para resolver los conflictos.

Por otro lado, también se muestra que un 23,2% estuvo de acuerdo y un 15,9% totalmente de acuerdo, sumando un 39,1% aprobaron que los mecanismos fueron efectivos para la resolución de conflictos. Este grupo reconoce que, en cierta medida, sí se implementaron los mecanismos que contribuyeron a solucionar los conflictos que se presentaron dentro del periodo 2022-2024.

Asimismo, un 20,7% prefirió no opinar, lo cual se interpreta como un desconocimiento de los procesos de la resolución de conflictos que se desarrollaron durante el periodo evaluado.

Los resultados en general evidencian que los mecanismos de resolución de conflictos en el servicio de agua presentan debilidades significativas mostrando que durante el periodo 2022-2024 no se han implementado adecuadamente los mecanismos y que estos sean de conocimiento para los asociados de la JASS Cabramayo- Cashapampa.

#### **4.1.3. Resultados totales**

##### **4.1.3.1. Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022 - 2024**

De acuerdo, a lo planteado en la investigación se tuvo como objetivo general evaluar la eficacia de la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo- Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024.

La evaluación de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo - Cashapampa, se desarrolló mediante un enfoque integral con el cual se analizó de forma sistemática y con un enfoque integral que comprendió las dimensiones técnica, económica, ambiental y social. El análisis se realizó a partir de los indicadores que conforman cada dimensión que en su conjunto genera una satisfacción de la necesidad básica del servicio de agua a través de una adecuada gestión.

A continuación, se muestra el resultado de la evaluación de la eficacia de la JASS Cabramayo – Cashapampa dentro del periodo 2022-2024.

**Tabla 33**

*Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS*

*Cabramayo – Cashapampa 2022 -2024, según dimensiones*

	<b>Porcentaje de Eficacia</b>
<b>Dimensión Técnica</b>	74,8%
<b>Dimensión Económica</b>	76,4%
<b>Dimensión Ambiental</b>	60,6%
<b>Dimensión Social</b>	72,8%
<b>TOTAL</b>	<b>284.5%</b>

**Figura 5**

*Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo –*

*Cashapampa 2022-2024.*

$$\begin{aligned}
 \text{Eficacia de la} \\
 \text{Gestión} \\
 \text{Comunitaria del} \\
 \text{Agua (\%)} &= \frac{74,8\%+76,4\%+60,6\%+ 72,8\%}{4} \times 100\% \\
 \text{EGCA} &= \quad \quad \quad \mathbf{71,1\%}
 \end{aligned}$$

Los resultados de la evaluación de la Gestión Comunitaria de la JASS Cabramayo- Cashapampa se muestran según la Tabla 33 se muestra una eficacia de acuerdo a cada dimensión, donde se obtuvo que la dimensión económica tiene un mejor desempeño en la administración de sus recursos con un 76,4% , seguido por la dimensión técnica con un 74,8% el cual evidencia un adecuado operación y mantenimiento del sistema de agua , con un 72,8% se tiene la dimensión social con la que se evidencia una integración comunitaria en los procesos de gestión.

Sin embargo, la dimensión ambiental tiene un desempeño menor con un 60,6% en comparación con las demás dimensiones. Con ello se determina una debilidad relacionada con la insuficiente implementación de una educación sanitaria, de estrategias de sostenibilidad y cuidado de las fuentes de agua, lo que a largo plazo afectaría la continuidad del servicio de agua.

A esto, como resultado general la Figura 5 muestra que después de dar una evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa a partir del promedio de las dimensiones tiene como resultado un 71,1% lo que representa una alta aprobación por parte de los usuarios durante el periodo 2022-2024, lo que indica que la organización comunitaria a cargo de la Gestión del agua cumple en gran medida con su función de garantizar el servicio de agua potable y con ello genere una de las satisfacción de necesidades básicas como es el acceso a agua de calidad.

#### **4.1.3.2. Eficacia de la Situación Técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022-2024.**

La Eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022 -2024 se determinó por la aprobación de la calidad del servicio de agua que se brinda a través de la gestión comunitaria del agua dada por la organización comunal y que está relacionada con el funcionamiento del sistema de agua potable y su sostenibilidad en el tiempo.



**Tabla 34**

*Eficacia de situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 - 2024, según indicador.*

<b>Indicador</b>	<b>Puntaje por indicador</b>
Operario Capacitado	79.5%
Frecuencia de Mantenimiento	81,0%
Registro de Usuarios	79,3%
Continuidad del Servicio	51,2%
Calidad del Agua	75.9%
Calidad de la infraestructura	78.5%
Gestión de la operación y mantenimiento.	78.0%

**Figura 6**

*Eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 - 2024.*

$$\text{Eficacia de la Situación Técnica} = \frac{79,5 + 81,0 + 79,3 + 51,2 + 75,9 + 78,5 + 78,0}{7} \times 100\%$$

$$\text{EGST} = 74,8\%$$

La Figura 6 muestra que la eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa es de 74,8% lo que representa un nivel alto de aprobación por parte de los usuarios durante el periodo 2022-2024. Esto evidencia, que la gestión técnica que se ha desarrollado durante el tiempo evaluado se ha desarrollado de manera favorable, aunque se presenta aspectos que requieren fortalecimiento.

La eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, se detalla en la Tabla 34 donde se muestra los indicadores evaluados, mostrando que el 81,0% representa la frecuencia de mantenimiento del sistema de agua constituye la principal fortaleza; la cual se percibe positivamente a que el sistema tiene un mantenimiento adecuado y permanente. Por otro lado, se tiene cuatro indicadores relacionados entre sí, que se encuentran en un parámetro entre el 70% al 80%, siendo estos el operario capacitado (79,5%), calidad de la infraestructura (78,5%), gestión de la operación y mantenimiento (78,0 %), estos indicadores contribuyen a la sostenibilidad operativa del sistema de agua potable de la comunidad. Además, dentro de esta sostenibilidad se tiene una aprobación del 79,3% que el registro de usuarios se encontraba actualizado entre 2022-2024 el cual determina como se da la distribución del servicio para que sea equitativamente para todos los usuarios.

No obstante, uno de los indicadores muestra un porcentaje bajo siendo del 51,2% el cual refleja que poco más de la mitad de los usuarios consideraron que dentro el periodo 2022-2024 el suministro de agua no se brindó de manera constante, sino que existen interrupciones frecuentes o prolongadas en diferentes momentos del año acentuándose más en época de estiaje.

Los resultados evidencian que la eficacia técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022-2024 se encuentra en una situación favorable, sustentada en sus diversos indicadores. Sin embargo, la presencia de un indicador con una aprobación baja evidencia la falta de un mayor trabajo en brindar una continuidad de servicio de agua adecuada y aceptable. De esta forma, la dimensión técnica, constituye una fortaleza de la Gestión Comunitaria del

Agua, presenta espacios que deben mejorar para alcanzar un nivel óptimo de eficacia.

#### 4.1.3.3. Eficacia de la Situación Económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022-2024.

Dentro de la Gestión Comunitaria del Agua que realiza la JASS Cabramayo – Cashapampa, la situación económica es determinante para garantizar la sostenibilidad financiera del servicio de agua, asegurando ingresos suficientes para cubrir diversos costos de operación, mantenimiento y situaciones que presentó el sistema.

**Tabla 35**

*Eficacia de situación económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024, según indicador.*

<b>Indicador</b>	<b>Puntaje por indicador</b>
Tarifa establecida	80,2%
Gestión de Recursos Financieros	74,9%
Disponibilidad de ahorros	78,5%
Cobranza	73,7%
Multas y sanciones	74,6%

**Figura 7**

*Eficacia de la situación económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024*

$$\text{Eficacia de la Situación Económica} = \frac{80,2 + 74,9 + 78,5 + 73,7 + 74,6}{5} \times 100\%$$

$$\text{EGSE} = 76,4\%$$

Figura 6 muestra el resultado de la eficacia económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024 el cual es del 76,4%, la cual muestra una situación favorable y a su vez es que la organización comunitaria contó con una base financiera sólida que permite cubrir gastos referentes a la operación y mantenimiento del sistema de agua, además de garantizar la sostenibilidad. No obstante, se tiene que trabajar en reforzar los aspectos administrativos y la disciplina de los usuarios ante el pago de la tarifa.

La situación económica en la gestión comunitaria del agua involucra diversos indicadores como se muestra en la Tabla 35, donde se observa que se tiene una mayor fortaleza con un 80,2% de la tarifa establecida, evidenciando que los usuarios reconocen que ha sido aprobada y aceptada, como también aseguró ingresos constantes para la sostenibilidad del sistema. De igual modo, el 78,5% representa la disponibilidad de ahorros, lo que ha reflejado una capacidad preventiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, lo que ha garantizado un respaldo antes posibles emergencias que presente el sistema de agua.

Por su parte, los indicadores de gestión de recursos financieros (74,9), cobranza (73,7%) y multas y sanciones (74,6%) muestran porcentajes aceptable. Esto evidencia que, si bien la JASS Cabramayo – Cashapampa mantiene practicas administrativas adecuadas, aun enfrenta dificultades relacionadas con la eficiencia en la administración de ingresos y la implementación sistemática de medidas correctivas.

Por lo tanto, los resultados referentes a la eficacia económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, mantiene una eficacia económica global sólida, sustentándose en la estabilidad tarifaria y la generación de ahorros, pero con

áreas de mejora como la gestión administrativa y la morosidad. El fortalecimiento de estos últimos permitirá consolidar una sostenibilidad financiera y aumentar la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa a través del tiempo.

#### **4.1.3.4. Eficacia de la Situación Ambiental de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022-2024**

Dentro de la Gestión comunitaria del Agua, la situación ambiental es uno de los indicadores para el manejo y sostenibilidad del servicio como del recurso hídrico, abarcando la educación sanitaria de los usuarios, la generación de una conciencia sobre la protección de las fuentes de agua, la participación de la población en jornadas ambientales, la implementación de prácticas de preservación del recurso hídrico y la gestión sostenible orientada a garantizar el acceso al agua a largo plazo. Estos indicadores constituyen un componente clave, debido a que la viabilidad y sostenibilidad del recurso hídrico depende del cuidado y la preservación de la fuente que abastece al sistema de agua gestionado por la JASS Cabramayo -Cashapampa, es a partir de los diversos indicadores que se determina una eficacia ambiental en la gestión.

**Tabla 36**

*Eficacia de situación ambiental de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024, según indicador.*

<b>Indicador</b>	<b>Puntaje por indicador</b>
Educación Sanitaria	48,8%
Conciencia de protección de fuentes	58,5%
Participación en Jornadas Ambientales	78,0%
Gestión Sostenible del Recurso Hídrico	61,5%
Prácticas de preservación del Recurso Hídrico.	56,1%

**Figura 8**

*Eficacia de la situación ambiental I de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024.*

$$\text{Eficacia de la Situación Ambiental} = \frac{48,8 + 58,5 + 78,0 + 61,5 + 56,1}{5} \times 100\%$$

$$\text{EGSA} = 60,6\%$$

Los resultados que involucra la eficacia ambiental de la Gestión comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024 se muestra en la Tabla 36, donde se observa que se tiene una mayor fortaleza en la participación en jornadas ambientales con un 78,0%, el cual evidencia que se dio un involucramiento activo de los usuarios en actividades comunitarias como es la de la limpieza de la captación de agua la cual se realiza cada tres meses la cual ha generado un cuidado del recurso hídrico. De manera complementaria, con un 61,5 % se ha desarrollado una gestión sostenible del recurso hídrico,

aunque insuficiente para garantizar una protección integral del sistema, servicio y recurso hídrico.

Por otro lado, se tiene resultados menos favorables correspondiente a la educación sanitaria (48,8%), que refleja deficiencias en la capacitación y sensibilización de la población respecto al uso responsable del agua. Además, también hay un resultado desfavorable con un 58,5% sobre la conciencia de protección de fuentes, de la cual se evidenció una limitada participación en la importancia de conservación las fuentes hídricas que brindan el recurso hídrico al sistema de agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa. Asimismo, un 56,1% representa las prácticas de preservación de recursos hídricos, lo que muestra que dentro del periodo evaluado las acciones implementadas han sido deficientes y requieren una mayor coordinación entre los usuarios y la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa.

Con la síntesis de los indicadores la Figura 7 muestra la eficacia ambiental Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022- 2024 alcanzo un porcentaje de 60,6% de aprobación. Esto refleja que la organización comunitaria desarrolla ciertas actividades vinculadas a la protección del entorno, sin embargo, se presentó a través de sus indicadores que limitan la sostenibilidad del recurso hídrico a largo plazo.

#### **4.1.3.5. Eficacia de la Situación Social de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022-2024**

Uno de las dimensiones que permiten el desarrollo la Gestión Comunitaria del Agua como tal, es la dimensión social debido a que a partir de ella se involucra a la población en las distintas acciones teniendo con ello una

participación activa en las decisiones, la representatividad y la legitimidad, el establecimiento de normas, como la rendición de cuentas, y la confianza en los líderes y como estos implementan mecanismo de resolución de conflictos efectivos dentro de la JASS Cabramayo – Cashapampa, garantizando entre los directivos y los usuarios una transparencia, equidad en la toma de decisiones y un compromiso colectivo en la gestión del servicio del agua durante el periodo evaluado.

**Tabla 37**

*Eficacia de situación social de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 - 2024, según indicador.*

<b>Indicador</b>	<b>Puntaje por indicador</b>
Participación de los usuarios	80,5%
Representatividad de la directiva	81,2%
Existencia de normas internas	78,3%
Rotación de cargos	61,0%
Rendición de cuentas	79,8%
Confianza en la directiva	70,7%
Mecanismos de resolución de conflictos	57,8%

**Figura 9**

*Eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024.*

$$\text{Eficacia de la Situación Social} = \frac{80,5 + 81,2 + 78,3 + 61,0 + 79,8 + 70,7 + 57,8}{7} \times 100\%$$

$$\text{EGSS} = 72,8\%$$



A partir de lo planteado de identificar la eficacia de la situación social de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024, la Figura 8 muestra que la eficacia social 72,8% siendo favorable para la gestión comunitaria del agua que desarrolló la gestión de la JASS. Este resultado refleja, las relaciones sociales, la organización interna y los mecanismos de participación, aunque con la presencia de debilidades en otros indicadores deben ser atendida para fortalecer la cohesión social y la sostenibilidad de la gestión comunitaria del agua.

La eficacia social al desagregarse en los indicadores como se observa en la Tabla 37 muestra que las mayores fortalezas se encuentran en la representatividad de la directiva (81,2), la participación de los usuarios (80,5%) y la rendición de cuentas (79,8%), lo que evidencia la confianza y legitimidad en los directivos de la JASS Cabramayo – Cashapampa. Así como lo evidencia el indicador de la confianza en la directiva (70,7%) con el cual los usuarios reconocen el trabajo de la directiva de la organización.

En contraste, se muestra indicadores que son una debilidad dentro de la eficacia social, siendo la rotación de cargos con un 61,0% y los mecanismos de resolución de conflictos con un 57,8% , lo que evidencia una limitación en la alternancia de liderazgo, sin embargo, también muestra que en relación a los otros indicadores que la directiva durante 2022-2024 ha mostrado un manejo adecuado de la gestión; en relación a la resolución de conflictos implica una mayor capacitación en el manejo de desacuerdos de manera efectiva. Este resultado sugiere una necesidad de fortalecimiento de espacios de diálogo y negociación.

Los hallazgos, muestran la eficacia de la situación social de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022- 2024 es del 72,8%, con un

desempeño positivo en la participación de usuarios, representatividad, transparencia y confianza; pero con desafíos importante en la gestión de conflictos y la rotación de los integrantes de la directiva. Por tanto, la eficacia social permite una sostenibilidad de la gestión comunitaria del agua dada por la organización comunitaria.

#### **4.1.3.6. Nivel de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022-2024.**

La evaluación de la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, permitió obtener un promedio general de la eficacia del 71,1% valor que, según la escala establecida en la Tabla 2 el nivel que le corresponde es un nivel alto, Este resultado refleja que la organización representa un desempeño favorable en la mayoría de sus dimensiones, logrando mantener un sistema que responde a las necesidades de los usuarios en relación al acceso del recurso hídrico, asimismo este nivel de eficacia es producto del resultado del cálculo de las eficacias de las dimensiones de la Gestión Comunitaria del Agua, las cuales en su mayoría tienen un nivel alcanzado alto a diferencia de la dimensión ambiental que tiene un nivel medio, como se muestra en la Tabla 38

**Tabla 38**

*Nivel de Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo  
– Cashapampa, 2022-2024*

<b>Dimensión</b>	<b>Eficacia (%)</b>	<b>Nivel Alcanzado</b>
<b>Técnica</b>	74,8%	Alta
<b>Económica</b>	76,4%	Alta
<b>Ambiental</b>	60,6%	Media
<b>Social</b>	72,8%	Alta
<b>Global</b>	71,1%	Alta

Este nivel de eficacia alcanzado por la Gestión Comunitaria del Agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024 se determinó a través de sus dimensiones evaluadas teniendo con un nivel alto de eficacia la dimensión técnica, económica y social evidenciando un manejo adecuado del sistema de agua con sus componentes, generando una buena operatividad, sin embargo, se tiene que la continuidad del servicio es uno de los determinantes de la sostenibilidad del sistema y del servicio de agua el cual se presenta una dificultad en época de estiaje debido a la disminución del recurso hídrico de la fuente agua. Asimismo, la dimensión económica presenta una eficacia alta el cual se refleja en la gestión adecuada del recurso económico obtenido a través de la cuota o tarifa determinada por la población y a su vez las multas o sanciones que se asignaron dentro del periodo evaluado, generando una sostenibilidad financiera.

De igual forma, la eficacia social tiene un nivel alto el cual se evidencia con la participación de la población en las diversas actividades como las reuniones que tiene la JASS Cabramayo durante el año, a su vez se refleja en el respaldo que brinda a la directiva mediante la transparencia, confianza y gestión que han

desarrollado, lo que ha dado como resultado la continuidad de la directiva a pesar del periodo evaluado. Sin embargo, se presenta un nivel de eficacia media en la situación ambiental de la JASS Cabramayo – Cashapampa, durante el 2022-2024 evidenciando una ausencia de una educación sanitaria, la gestión y preservación del recurso hídrico por medio de la directiva como de los usuarios ocasionando que el recurso vital no se vuelva sostenible a largo plazo, siendo la situación ambiental uno de los puntos de intervención de la JASS para mejorar el uso adecuado del recurso como su preservación y sostenibilidad a futuro.

#### **4.1.4. Prueba de hipótesis**

Para la contrastación de la hipótesis planteada de que la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, tiene un nivel de eficacia alta; la cual está determinada por la dimensión técnica, económica, ambiental y social. Se aplicó a los ítems de cada dimensión la prueba de bondad de Chi Cuadrado ( $X^2$ ) teniendo que el criterio de decisión fue:

- Si  $p < 0,05$ , se acepta que la Gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa presenta una eficacia alta.
- Si  $p \geq 0,05$ , se indica ausencia de significancia estadística.

Resultados por dimensión:

**Tabla 39**

*Prueba de Chi cuadrado de la dimensión técnica de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024.*

	Operario Capacita do	Frecuencia de mantenimien to	Registro de usuarios	Continuida d del servicio	Calidad del agua	Calidad de la infraestruct ura	Gestión de la operación y mantenimien to
Chi- cuadrado	64,707 <sup>a</sup>	81,780 <sup>a</sup>	78,854 <sup>a</sup>	25, 805 <sup>a</sup>	53,732 <sup>a</sup>	81,049 <sup>a</sup>	82,146 <sup>a</sup>
gl	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asin.	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,4

Los ítems analizados de la dimensión técnica en la Tabla 39 muestra que alcanzaron valores de  $X^2$  entre 25,805 y 82,146 con grados de libertad de 4 y valores de significancia de  $p < 0,001$  en todos los casos. Esto evidencia que el desempeño técnico del sistema de agua potable, responde a una gestión organizada y estructurada por parte de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, el cual contribuye de manera significativa a un nivel alto de gestión comunitaria del agua. Por lo tanto, la dimensión técnica es altamente significativa, confirmando una adecuada operatividad del sistema de agua y a su vez una eficacia alta como se ha demostrado en la Tabla 38.

**Tabla 40**

*Prueba de Chi – Cuadrado de la dimensión económica de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024*

	Tarifa Establecida	Gestión de Recursos Financieros	Disponibilidad de ahorros	Cobranza	Multas y Sanciones
Chi- cuadrado	138,976 <sup>a</sup>	106,902 <sup>a</sup>	101,171 <sup>a</sup>	72,512 <sup>a</sup>	66,537 <sup>a</sup>
gl	4	4	4	4	4
Sig. asin.	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casillas esperada es 16,4.

Los indicadores relacionados con la dimensión técnica que se muestran en la Tabla 40 que presentaron valores de  $X^2$  que oscilaron entre 66,537 y 138,976, todos con un  $p <,0001$ . Estos resultados demuestran que la gestión económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa dentro el periodo 2022-2024 ha gestionado adecuadamente la fijación de tarifas, la gestión de sus recursos financieros, como la existencia de ahorros y cobranza efectiva, con lo cual contribuye a una gestión económica sólida y estructurada. Por lo tanto, lo obtenido a través del Chi cuadrado tiene que la dimensión económica contribuye de manera significativa a la eficacia de la gestión comunitaria del agua, asimismo, se evidencia que la dimensión cuenta con un nivel de eficacia alta como se muestra en la Tabla 38.

**Tabla 41**

*Prueba de Chi – Cuadrado de la dimensión ambiental de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024.*

	Educación Sanitaria	Conciencia de Protección de fuentes	Participación en Jornadas Ambientales	Gestión Sostenible del Recurso hídrico	Prácticas de preservación del Recurso Hídrico
Chi-cuadrado	23,244 <sup>a</sup>	15,317 <sup>a</sup>	60,683 <sup>a</sup>	7,268 <sup>a</sup>	17,268 <sup>a</sup>
gl	4	4	4	4	4
Sig. asin.	<,001	<,004	<,001	<,122	<,002

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casillas esperada es 16,4.

Los indicadores que conforman la dimensión ambiental como se muestra en la Tabla 41 donde se obtuvieron valores de  $X^2$  entre 7,268 y 60,683, cuatro de los cinco ítems mostraron un resultado significativo  $p <,005$ , salvo el ítem sobre promoción de prácticas sostenibles ( $X^2 = 7,26$ ;  $p = ,122$ ), el cual no alcanza la significancia necesaria. Los resultados evidencian que la dimensión ambiental es parcialmente significativa, lo que implica que si bien existieron prácticas y acciones ambientales dentro de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, no todo de desarrollo de manera uniforme como fue la gestión sostenible del recurso, ocasionado una limitación en el impacto total de la eficacia de la gestión comunitaria del agua de la JASS estudiada. En conjunto, se confirma que la dimensión tiene una eficacia media como se muestra en la Tabla 38.

**Tabla 42**

*Prueba de Chi – Cuadrado de la dimensión social de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa 2022-2024.*

	Participación de los usuarios	Representatividad de la directiva	Existencia de Normas Internas	Rotación de cargos.	Rendición de cuentas	Confianza en la directiva	Mecanismos de resolución de conflictos
Chi-cuadrado	76,415 <sup>a</sup>	63,488 <sup>a</sup>	47,268 <sup>a</sup>	5,439 <sup>a</sup>	50,073 <sup>a</sup>	12,878 <sup>a</sup>	3,610 <sup>a</sup>
gl	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asin.	<,001	<,001	<,001	,245	<,001	<,012	,461

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casillas esperada es 16,4.

En la Tabla 42 muestra los valores obtenidos de los indicadores de la dimensión social teniendo que el Chi - Cuadrado se encuentra entre los calores de 3,610 y 82,146. La mayoría de los valores fueron estadísticamente significativos ( $p < 0,05$ ), salvo los indicadores de rotación de cargos que tuvo  $X^2 = 5,439$ ;  $p = ,245$  y mecanismo de resolución de conflictos  $X^2 = 3,610$ ;  $p = ,461$ , que no resultaron significativos lo que refleja debilidades en la renovación de liderazgo y en el proceso de manejo de conflictos dentro de la organización. Los resultados permiten concluir que la dimensión social es parcialmente significativa, ya que bien si existe una confianza en la directiva y participación activa de los usuarios, tiene presencia que no tiene mecanismos claves consolidados. Aun así, en general la dimensión social evidencia eficacia alta en los demás indicadores que se demuestra mediante la confianza de los usuarios en la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024 como se muestra en la Tabla 38 y en la Figura 9.



**Tabla 43**

*Prueba de Hipótesis General de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, 2022 -2024.*

<b>Dimensión</b>	<b>Rangos de valores X<sup>2</sup></b>	<b>gl</b>	<b>Sig. Asintótica</b>	<b>Resultado</b>
Técnica	25,805 -82,146	4	0,001	Significativa
Económica	66,537 -138,976	4	0,001	Significativa
Ambiental	7,268 – 60,683	4	0,001 - 0,122	Parcialmente Significativa
Social	3,610-76,415	4	0,001 – 0,461	Parcialmente Significativa

La Tabla 43 muestra el rango en el que se ha encontrado las dimensiones en relación a sus valores de Chi- cuadrado se encuentran con valores significativos con indicadores que deben reforzarse en las nuevas gestiones que se desarrollen, Es con ello que se acepta la hipótesis general planteada que La Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024, tuvo un nivel de eficacia alto, sustentándose en que se predomina los valores de Chi - Cuadrado altamente significativos ( $p < 0,005$ ) dentro de sus dimensiones ,mediante un adecuado desempeño técnico, económico, ambiental y social, con lo que se garantizó la sostenibilidad, calidad y confianza del servicio de agua potable brindado por la JASS Cabramayo – Cashapampa. Asimismo, se concluye que la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022- 2024, presenta un nivel de eficacia alto, concordando con la Tabla 38.

## 4.2. Discusión

La Gestión Comunitaria del Agua se refiere a la gestión o administración y satisfacción de la necesidad básica del recurso hídrico desarrollado por una comunidad organizada, el cual se concreta con la formación de una organización comunitaria que represente sus intereses, teniendo como zonas de influencia en áreas rurales y periurbanas donde el Estado o empresas prestadoras del servicio no cubren la necesidad de los pobladores. Asimismo, este tipo de gestión comunitaria implica una intervención en áreas que permiten desarrollar una sostenibilidad del recurso hídrico las cuales son la técnica, económica, ambiental y social.

Es a partir de ello que la investigación tiene como objetivo general evaluar la eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024. Se obtuvo como resultado que la evaluación de la eficacia para los usuarios es del 71,1% de aprobación por parte de los usuarios; sin bien no se identificaron investigaciones que evalúen la eficacia de la gestión comunitaria del agua en una organización comunal que se encargue del manejo del recurso hídrico. Investigaciones concuerdan con una evaluación de la gestión de las organizaciones administradoras del agua como la de Calle et al. (2020) que muestra que el 20% de las organizaciones evaluadas muestran tienen un desempeño alto de la gestión desarrollada por comunidades y juntas administradoras del agua. También, se concuerda con la investigación realizada por Toledo (2021), el cual tiene que el 76% de los usuarios de las JASS del Distrito de Shupluy consideraron que tienen una adecuada gestión del recurso hídrico. Asimismo, se concuerda con la investigación desarrollada por Trujillo (2023) la cual muestra que la JASS de Matucana, de acuerdo a la evaluación dada por los usuarios tiene un 86,92% de aprobación considerándola como una buena gestión del recurso hídrico. Asimismo, se suma la investigación realizada por De la Cruz y Morales (2024) que tuvo como resultado que la gestión del servicio que se realizó en Condormarca solo el 48% de los usuarios

lo han aprobado como excelente. Que al compararse con las demás investigaciones muestra una aprobación mínima de un buen servicio.

Por otro lado, el resultado obtenido en la investigación no concuerda con la investigación de Quispe (2021), debido a que el resultado obtenido de la gestión de la JASS de Sucuni – Conima tuvo un 63,74% por parte de los usuarios, teniendo una evaluación regular o media. Que al compararse con el resultado obtenido en la investigación muestra que la gestión de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022- 2024 ha sido alta y con respaldo de la población mediante su confianza y participación de los usuarios en lo solicitado por los directivos lo que refuerza una buena gestión comunitaria del agua.

De acuerdo, a lo contrastado con diversas investigaciones, se encuentra una similitud en la evaluación de la gestión que desarrolla las organizaciones comunales involucradas con la de brindar el servicio, accesibilidad y sostenibilidad del recurso hídrico, con la finalidad de satisfacer la necesidad de los usuarios que son parte de las organizaciones, asimismo como cubrir las brechas presentadas en sus localidades que no son cubiertas por el estado o las empresas prestadoras del servicio.

De acuerdo, con lo planteado en el primer objetivo específico de indicar la eficacia de la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa del distrito de Cajamarca, 2022-2024; tuvo como resultado del 74,8%, el cual indica que el área técnica de la JASS presenta una gestión comunitaria del agua adecuada, lo que refleja una estructura operativa funcional. Aunque no se hallaron investigaciones que evalúen la eficacia técnica con similar metodología, pero investigaciones elaborada por De la Cruz y Morales (2024), que tuvo como resultado que el 66% de los usuarios consideraban que el operador técnico se encuentra capacitado sobre el sistema de agua y saneamiento, con ello se ha reforzado el resultado obtenido en la investigación que el 81,7% de los asociados han considerado que el operario se ha encontrado capacitado adecuadamente durante el 2022-2024.

Asimismo, dentro de la eficacia de la situación técnica involucra la frecuencia de mantenimiento que dentro de la investigación se obtuvo que el 85,4% señalaron que el mantenimiento del sistema de agua se realizó con la frecuencia necesaria durante el periodo evaluado, dicho resultado concuerda con la investigación hecha por De la Cruz y Morales (2024) que tuvo como resultado que el 97% de los usuarios consideraron que la operación y mantenimiento hecho por la JASS de Condormarca fue buena y excelente haciendo la operación y mantenimiento, a su vez se realizó de manera oportuna y adecuada. A esto se agrega la investigación de Toledo (2021) que el 92% de los usuarios del distrito de Shupluy se tiene un mantenimiento del sistema de agua con una frecuencia necesaria que presente. Asimismo, esta investigación refuerza la gestión de la operación y mantenimiento de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo de agua 2022-2024 donde se obtuvo que el 81,4% han aprobado que la gestión se ha dado de manera efectiva durante el tiempo evaluado.

A esto se agrega que el indicador registro de usuarios pertenecientes a la situación técnica de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022 – 2024 , tuvo como resultado que el 82,9% consideraron que el registro de usuarios que maneja la directiva se encuentra actualizado dentro del periodo, dicho resultado concuerda con la investigación de Calle et al. (2020) donde las organizaciones y las juntas administradoras de agua (JAAPS) estudiadas muestran que el 75% mantienen un registro actualizados de los usuarios. Con ello evidencia la importancia de mantener actualizados el registro o padrón para generar una correcta gestión y evaluación del servicio y para hacer un seguimiento de la participación de los usuarios en mejorar la calidad de vida.

De acuerdo, a los indicadores que permiten obtener la eficacia de la situación técnica es la continuidad del servicio que se tuvo como resultado de 31,7%, el cual tiene una diferencia con la investigación de Calle et al. (2020) debido las organizaciones y las juntas administradoras de agua (JAAPS) evidencian que la continuidad del servicio de agua tiene una

aprobación del 85 % mostrando una mejor gestión en generar una continuidad de acceso al servicio para generar una calidad a los usuarios. Asimismo, se relaciona con la investigación desarrollada por De la Cruz y Morales (2024) que tiene una aprobación del 60% de que en el caserío de Condormarca se da una continuidad del servicio de acuerdo a lo establecido para la distribución. A esto se agrega que la investigación de Quispe y Rafael (2019) consideran que el 70% de los usuarios consideran que la continuidad del servicio se da por horas en época de estiaje. Con relación a este indicador es la calidad de agua que en la investigación se obtuvo que 75,6% de los usuarios aprobaron que el agua gestionada por la JASS cumplía con los estándares necesarios para el consumo seguro de agua, guardando relación con la investigación de Quispe (2021) que muestra que el 76,92% de sus usuarios aprueban que tiene una continuidad del servicio y con ello una calidad de agua adecuada, difiriendo con el indicador de la continuidad del servicio; de igual forma se relaciona con la investigación de Trujillo (2023) que el 99,23% de los usuarios de la JASS de Matucana tienen una satisfacción la continuidad del servicio y la calidad de agua que se brinda a cada usuario. Mostrando, así que la continuidad del servicio es determinada por la gestión realizada por la directiva, sin embargo, también se ve influenciados por factores externos que se presentan en época de estiaje, donde el caudal disminuye de la fuente de agua.

Es a partir de los indicadores, con los que se ha generado un contraste con otras investigaciones de los cuales se han obtenido resultados similares con una diferencia en la continuidad del servicio entre las investigaciones, generando un punto que se debe fortalecer en las siguientes gestiones por parte de la JASS Cabramayo- Cashapampa debido a que dentro del periodo 2022-2024 se muestra una debilidad en brindar una adecuada continuidad del servicio de agua, obstaculizando en una gestión comunitaria del agua adecuada.

El segundo objetivo específico consistió en señalar la eficacia de la situación económica de la JASS Cabramayo – Cashapampa del distrito de Cajamarca, 2022-2024. Los resultados

obtenidos evidencian que la eficacia es del 76,4% mostrando una situación favorable, lo que indica que la junta mantiene un manejo económico adecuado para la sostenibilidad del sistema de agua la cual se va caracteriza por la aprobación de una tarifa establecida de pago por el agua, por una gestión de los recursos financieros, por la disponibilidad de ahorros, por la recaudación del fondo y la aplicación de multas y sanciones frente a un incumplimiento de acuerdos.

Si bien no se ha encontrado investigaciones previas que analicen directamente la eficacia de la situación económica de una JASS como organización orientada a la gestión del agua, pero los resultados de los indicadores que involucran la eficacia, son la tarifa establecida que tiene como resultado que el 89% aprobaron la tarifa había sido justa y adecuada durante el periodo 2022-2024. En contraste la investigación de Calle et al. (2020) tuvo que el 45% de la comunidades y juntas administradoras de agua (JAP S) ha tenido una tarifa aprobada y aplicada, sin embargo, estas organizaciones presentan dificultades en la gestión y sostenibilidad del sistema. Con ello se evidencia que el establecimiento de una tarifa permite que la junta tenga sostenibilidad para afrontar diversas situaciones que se presente generando una gestión adecuada.

Con ello, se relaciona también el indicador de gestión de recursos financieros que son manejados por la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022 -2024 que tuvo como resultado el 80,5% donde se aprobó que el manejo ha sido transparente y eficiente, concordando con lo obtenido por Calle et al. (2020) que el 80% de las JAPS han tenido un uso eficiente del manejo de los recurso financieros referentes a sus ingresos. Con esta comparación, se evidencia que los recursos económicos permiten que se dé una gestión transparente y eficiente en la economía de la organización para afrontar diversos imprevistos.

A esto se anudan los indicadores de la disponibilidad de ahorros el cual tuvo como resultado que el 80,5% de los usuarios sostiene que la JASS Cabramayo – Cashapampa tuvo los ahorros suficientes durante el 2022-2024 , generando una reserva económica para futuros

imprevistos, así como también el indicador de la cobranza con un 69,5%, que al compararse con la investigación de Quispe y Rafael (2019) se tiene que el 60% de los usuarios de las JASS del Distrito de Jesús paga la cuota familiar. Mostrando que la cobranza dentro de la gestión dada por una organización comunal permite establecer una sostenibilidad económica para abordar diversos problemas relacionados al servicio de agua.

En cuanto al indicador de la multas y sanciones tuvo como resultado que el 73,3% aprueba que han sido justas y claras con las cuales ha realizado aportes a la economía de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024. Dicho resultado se relaciona con lo planteado por Calle et al. (2020) que con los ingresos que se obtienen se da un manejo eficiente de la economía de la JAPS. De igual manera se presenta en la JASS estudiada debido a que con los ingresos que obtuvo durante el periodo evaluado se dio una sostenibilidad para el siguiente periodo y se dé solución a diversos problemas que se vinculen con la operación y mantenimiento del sistema de agua.

El tercer objetivo específico de la investigación tuvo como propósito identificar la eficacia de la situación ambiental de la JASS Cabramayo – Cashapampa del distrito de Cajamarca, 2022-2024. Los resultados obtenidos mostraron que la eficacia es del 60,6%, mostrando un nivel medio según la tabla establecida en la investigación, lo que refleja que la junta administradora de servicio de agua y saneamiento que desarrolla algunas acciones relacionadas a la protección de fuentes, sostenibilidad, preservación, participación en jornadas ambientales y desarrollo de la educación sanitaria; aunque dichas acciones no se ejecutan constantemente.

Con el resultado obtenido sugiere que la JASS Cabramayo – Cashapampa del distrito de Cajamarca tiene una gestión comunitaria del agua en relación a su situación ambiental es parcial, debido a que se refleja en la realización ocasional de jornadas ambientales desarrolladas con la limpieza de la fuente, captación y reservorio. Sin embargo, persisten limitaciones en la

participación de la educación sanitaria y en la protección de las fuentes de agua, siendo factores que reducen la eficacia ambiental.

Aunque no existen investigaciones que aborden específicamente la eficacia ambiental de una organización comunitaria dedicada a la gestión del recurso hídrico, los resultados coinciden con indicadores similares como lo planteado en la investigación hecha por De la Cruz y Morales (2024) donde sostiene que el 55% de los encuestados están de acuerdo con que la educación ambiental promovida en Condormarca es excelente, asimismo, la investigación de Toledo (2021) donde desde lo sostenido por el comité directivo de la junta administradora de servicio de saneamiento muestra que el 56% de sus integrantes conocen sobre la educación sanitaria, asimismo, el 76% de los usuarios respaldan que el comité directivo practican la educación sanitaria, sin embargo, no refleja que la población sea participe. Con los resultados obtenido en la investigación acerca de la práctica de la promoción de educación sanitaria por parte de la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022 – 2024 muestran una discrepancia debido a que el 61% de usuarios consideraron que no se ha realizado actividades de educación sanitaria para la promoción de un uso adecuado del agua, mientras que en menor porcentaje con un 30,5% de usuarios consideran que si se promovió actividades. Lo que muestra que existe una relación, pero que se debe fortalecer la educación sanitaria en la JASS estudiada en beneficio de la sostenibilidad y cuidado del recurso hídrico.

Del mismo modo, de acuerdo al indicador de gestión sostenible del recurso hídrico tuvo como resultado que el 83,0% de los usuarios aprobaron que si se realizó actividades donde se buscó generar sostenibilidad del recurso hídrico, teniendo una diferencia con lo obtenido en su investigación de Gonzales (2023) donde menos del 40% de los habitantes tienen conocimiento en actividades de gestión sostenible del agua.

A esto se agrega, que con el indicador de prácticas de preservación del recurso hídrico se tuvo como resultado que el 46,3% aprobó que se desarrolló practicas efectivas para preservar



y cuidar, evidenciando una diferencia con la investigación de Gonzales (2023) debido a que obtuvo que el 60% de las familias de Tigre Grande han desarrollado acciones a favor del cuidado del agua. Mostrando en comparación, que se presenta un déficit de participación de los usuarios de la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022 – 2024.

En conjunto, los resultados de la investigación comparados con investigaciones previas permiten afirmar que la situación ambiental de la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo 2022 – 2024 su eficacia es considerada media, debido a que se presenta insuficientes esfuerzos para garantizar una sostenibilidad del recurso hídrico. Asimismo, se genera un aporte de que el aspecto ambiental dentro de la gestión comunitaria del agua debido a que tiene una importancia para la preservación del recurso hídrico y la protección de la fuente de agua con lo cual se genera un bienestar colectivo.

El cuarto objetivo específico de la investigación tuvo como propósito indicar la eficacia de la situación social JASS Cabramayo – Cashapampa del distrito de Cajamarca, 2022-2024; los resultados obtenidos muestran que la eficacia es de 72,8% la cual refleja que la organización comunal mantiene una relación social favorable entre los usuarios, mediante su representación y confianza confiada en la directiva frente la gestión comunitaria del agua que realiza. El resultado obtenido en el estudio evidencia la presencia de una cohesión social entre la junta administradora de agua y saneamiento (JASS) y los usuarios de la misma, ya que existe una colaboración, así como la disposición de participación en asambleas y actividades comunales. No obstante, se identifica limitaciones en la rotación de los cargos de la directiva y la forma en la que se da solución a los conflictos que se presentan en relación al recurso hídrico.

A pesar de la ausencia de investigaciones que aborden directamente la eficacia social o eficacia de la situación social de una JASS u organización comunal, los resultados obtenidos guardan una correspondencia con algunos indicadores. Presentando una similitud con la investigación de Calle et al. (2020) que menciona que el 90% de los usuarios tienen

participación en asambleas promovidas por las JAPS donde se involucraron decisiones vinculadas con la gestión del agua, concordando con lo obtenido en la investigación referente al indicador de participación de los usuarios donde se tuvo como resultado que el 85,3% los usuarios han participados en actividades donde se han dado decisiones relacionadas con la gestión del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, durante el periodo 2022-2024. Con esto se refuerza, que la participación de los usuarios para una gestión del agua eficaz se necesita el involucramiento de la población para que se genere una sostenibilidad y confianza.

A esto se suma, que de acuerdo a la investigación de Toledo (2021) de que el 48% de los usuarios consideran que las JASS no cumplen con las funciones que tienen que desempeñar, generando que no se desarrolle una representatividad, el cual se diferencia con lo obtenido en la investigación, debido a que en los usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024 el 83% aprobaron que esta junta ha representado adecuadamente a los intereses de los usuarios. Con esta diferencia, evidencia que el papel de la JASS no solo se vincula con el cumplimiento de las funciones de cada directivo, sino con la representatividad de las necesidades de los usuarios para una satisfacción del servicio del recurso hídrico.

En cuanto, al indicador de la rotación de cargos en la investigación se obtuvo que solo el 47,5% de los usuarios aprobaron que se realiza la rotación de los integrantes de la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024, lo cual de acuerdo a Toledo (2021), el 92% de los usuarios mencionaron que el periodo para la rotación de sus directivos de las JASS del Shupluy se da cada 2 años para que se desarrolle una adecuada administración, mantenimiento y operación del sistema de agua. Con la comparación de los resultados, se evidencia que la rotación dentro de la gestión comunitaria del agua, es necesaria no solo para una mejor eficacia de la gestión, sino para fortalecer una transparencia y

generar una mayor confianza con los usuarios, sino como también para generar oportunidades de innovar con diferentes aportaciones de los nuevos representantes que se integren.

Asimismo, también se encuentra concordancia en el indicador de rendición de cuentas con Toledo (2021) debido a que en su investigación tiene que el 48% de usuarios consideraron que a veces se ha conocido el procedimiento de la rendición de cuentas, mientras que el 31% considera que casi nunca se conoce. Sin embargo, con los resultados de la investigación se muestra una diferencia debido a que se tuvo como resultado que el 78% de usuarios de la JASS Cabramayo- Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024 se tuvo una aprobación del desarrollo de la rendición de cuentas mediante una asamblea donde se dio a conocer los ingresos y egresos de la JASS y como se ha invertido el dinero de acuerdo a la necesidad presentada. Con esta diferencia, se evidencia que es necesaria la rendición de cuentas para una gestión comunitaria del agua se desarrolló de forma transparente y se genere una confianza entre los usuarios y la directiva de la organización comunitaria encargada de la gestión del recurso hídrico.

También se agrega, una concordancia en la confianza a la gestión de la organización comunitaria, donde se tuvo como resultado que el 53,7% de los usuarios muestran una confianza en la directiva de la JASS Cabramayo-. Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024; la coincidencia se presenta con la investigación de Guerrero y García (2023) donde el 60% de los miembros confían en el trabajo realizado por la junta agua. Con esta similitud, se sostiene que la confianza es un factor para un trabajo basado en el respaldo de los usuarios para tener consigo una mayor posibilidad de avances y mejoras del sistema de agua que sería respaldado por los usuarios en beneficios de estos.

Se tiene una discrepancia con la investigación de Guerrero y García (2023) en relación con la resolución de conflicto debido a que está en su investigación muestra que el 92% de sus entrevistados respaldan que las juntas de agua saben resolver los conflictos entorno del agua;

mientras que los resultados de la investigación muestra que el 39,1% responde a que la JASS Cabramayo -Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024 se implementaron mecanismos de resolución de conflictos entorno al servicio de agua. Con esta discrepancia, se muestra que la resolución de los conflictos presentados referentes al servicio o acceso al agua genera que no se desarrolle una armonía social entre los usuarios y la directiva, siendo un factor que se debe reforzar para la mejora de la gestión comunitaria del agua, en beneficio de la población.

Por último, uno de los indicadores trabajados es la presencia de las normas internas entre la JASS Cabramayo -Cashapampa del Distrito de Cajamarca y los usuarios dentro el periodo 2022- 2024 fue de 76,9% con el cual se muestra la cohesión social mediante la participación activa dentro de diferentes actividades y con ellos su involucramiento de acuerdo a lo acordado entre los involucrados en beneficio de una gestión comunitaria del agua con un mayor grado de eficacia para el logro de los objetivos.

Con los aportes de las diferentes investigaciones que respaldan los resultados obtenidos se sostiene que la situación social de la JASS Cabramayo -Cashapampa del Distrito de Cajamarca durante el periodo 2022-2024, se ha desarrollado de forma eficaz mediante diferentes aspectos con los que se ha consolidado un entorno organizativo, participativo y sostenible.

De este modo, la investigación aporta sobre la relevancia del aspecto social para la gestión comunitaria del agua por medio de la JASS Cabramayo -Cashapampa como organización comunitaria que trabaja en beneficio de las necesidades presentadas por sus usuarios, con los cuales se desarrolla un compromiso, participación y la unión comunitaria que son las bases para la sostenibilidad de su sistema de agua.

Y como ultimo objetivo de la investigación se planteó describir el nivel de logro de la eficacia de la Gestión Comunitaria del agua de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024. El cual tuvo como resultado un nivel alto de eficacia el cual se representa en un 71,1% que engloba las diversas dimensiones, que al compararse con la investigación de Trujillo (2023) donde tuvo como resultado que el 86,92% de los usuarios consideraron que la gestión de la JASS de Matucana es buena considerándose con un nivel alto. A esto se suma la investigación de Quispe y Rafael (2019) que de acuerdo a su estudio de las JASS del Distrito de Jesús el 70% de los usuarios califican a la gestión como buena ubicándose en un nivel alto de gestión. A esto se agrega, la investigación elaborada por De la Cruz y Morales (2024) que tuvo como resultado que el 48% de los usuarios han considerado que se tiene una gestión buena calificándolo con un nivel excelente de la gestión de JASS del Distrito de Condormarca.

Por otro lado, se tiene las investigaciones como la de Quispe (2021) donde en la investigación realizada los usuarios de la JASS de Sucuni con un 63,74% califican como un nivel medio de gestión realizada. Asimismo, se tiene a Calle et al. (2020) que de las comunidades y juntas de agua estudiadas el 55% de estas tiene un nivel medio de gestión comunitaria del agua. A esto se suma la investigación de Quispe y Rafael (2019) que de acuerdo a su estudio realizado a las JASS del Distrito de Cochabamba obtuvieron que la gestión tiene un nivel regular de acuerdo al puntaje obtenido en conjunto que fue de 114 el cual según su parámetros las JASS en conjunto obtienen un nivel regular.

Con la contrastación del resultado de la investigación con diversas investigaciones, se evidencia que las gestiones desarrolladas por organizaciones comunales se encuentran en un parámetro medio y alto, los cuales van a responder debilidades en diferentes aspectos que involucran aspectos económicos, sociales, ambientales y técnicos, generando que las JASS deban reforzar para obtener una eficacia y un nivel de gestión alto.

Los resultados obtenidos en la investigación muestran que la eficacia de la gestión comunitaria del agua se considera eficaz y sostenible durante el periodo 2022-2024, reflejando que la Junta Administradora de Agua y Saneamiento (JASS) Cabramayo – Cashapampa cumplió de manera adecuada con sus funciones de acuerdo a las dimensiones técnicas, económicas, ambientales y sociales que conforman la gestión comunitaria del agua, aunque se presentaron limitaciones en algunos de sus componentes. Para la comprensión de los hallazgos se recurre a la gestión social y la Teoría de la acción social de Max Weber, con las que interpreta la dinámica participativa y organizativa que caracteriza a la JASS en estudio en el contexto periurbano del Distrito de Cajamarca.

Desde el enfoque de la gestión social, los resultados reflejan que la eficacia de la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo- Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022-2024 se sostiene en la práctica de una gestión social participativa, corresponsable y orientada a la obtención de un bien común. Con esto se comprende que la eficacia no depende solamente de la eficacia técnica y la eficacia económica, sino también de la eficacia social y ambiental con las cuales se involucra la capacidad colectiva que desarrollan como organización y el cuidado del ambiente para la sostenibilidad del recurso hídrico. En este sentido, la gestión social actúa en este estudio como la base articuladora de las distintas dimensiones de las cuales se ha determinado la eficacia, con ello se desarrolla una coherencia a los procesos de acción y decisión entre los usuarios y a la directiva.

De acuerdo con los lineamientos según Banco Interamericano de Desarrollo (2018) estos son que dentro de la gestión social relacionada al agua sea sostenible, viable y equitativo. Desde el lineamiento de sostenibilidad, los resultados muestran que la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022 -2024 ha mantenido una operatividad del sistema mediante actividades de operación y mantenimiento involucrando a sus usuarios con ello se garantiza la calidad de la infraestructura y del agua. No obstante, la eficacia ambiental obtenida (60,6%)

revela la necesidad de fortalecer actividades para la protección de la fuente de agua, así también la implementación de prácticas de preservación y a su vez el fortalecimiento de la educación sanitaria con la finalidad de asegurar la preservación del recurso a largo plazo. Ello confirma que la sostenibilidad de la gestión comunitaria del agua no depende solo de la infraestructura o el aspecto económico manejado por la JASS, sino también de la responsabilidad ambiental de los usuarios frente a un manejo adecuado y conservación del agua.

Asimismo, los resultados muestran que la viabilidad que tiene la gestión social se presenta en los hallazgos de la dimensión económica con lo que se refleja una administración económica eficiente. La JASS Cabramayo- Cashapampa muestra la capacidad para la gestión de los recursos y el mantenimiento del sistema de agua, evidenciando la viabilidad radica en la capacidad de su organización, toma de decisiones y la ejecución de acciones en función de la necesidad del servicio de agua. Con este aspecto de la gestión social, se afirma que la eficacia de la JASS se da mediante la autonomía y participación activa de cada uno de sus miembros.

En relación al último lineamiento de la gestión social que es la equidad se manifiesta con la participación de los usuarios, el reconocimiento y confianza en la directiva por el trabajo realizado de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024 el cual se orientó a la satisfacción del servicio de agua de cada uno de sus integrantes. Con la eficacia social alcanzada refleja una cohesión, confianza y compromiso, los cuales son factores esenciales de la gestión social. Estos resultados permiten entender que la eficacia de la gestión comunitaria del agua es producto de una gestión social integral que articula la sostenibilidad, viabilidad y equidad. Demostrando que la gestión comunitaria del agua tiene como base para una eficacia a la construcción colectiva, el sentido de pertenencia de cada usuario y la búsqueda permanente del bienestar común con la satisfacción de la necesidad del acceso al recurso hídrico.

Desde la perspectiva de la Teoría de la Acción Social de Max Weber, la eficacia de la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca

durante el periodo 2022-2024; puede explicarse como un proceso de acción racional orientada a fines y valores según el tipo de acción que menciona Weber (1944). Debido a que los usuarios y la directiva de la junta administradora de agua y saneamiento, orientando sus conductas hacia el logro de un objetivo común que es el garantizar el acceso equitativo y sostenible al agua. Esta racionalidad colectiva implica la búsqueda de la eficiencia técnica, así como también el cumplimiento de las acciones sociales como la cooperación, la solidaridad y confianza mutua, que otorgan sentido y legitimidad a las acciones de la JASS.

Weber (1944) sostuvo que las acciones cobran sentido cuando los individuos orientan su comportamiento en función de otros, y precisamente eso se observa en la organización comunitaria del agua. Cada decisión técnica o económica, se articula con una motivación valorativa, con el cual se respalda los resultados obtenidos en la investigación. Así la eficacia de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el 2022-2024 no es producto de una gestión impuesta, sino del consenso y la participación de los usuarios que legitiman sus decisiones. En términos sociológicos, el agua se convierte en un símbolo de cohesión comunitaria y a su vez en un eje articulador de la acción colectiva.

Con la combinación de los resultados de la investigación y las bases teóricas se evidencia que la JASS Cabramayo- Cashapampa durante el periodo evaluado alcanzo una eficacia alta en su gestión comunitaria del agua, no obstante, se evidencio desafíos para la sostenibilidad ambiental y la gestión de un liderazgo participativo de todos sus miembros tengan la oportunidad de asumir un cargo de directiva, así como la implementación de mecanismos para resolver conflictos orientados al agua. En conjunto la eficacia observada no solo confirma una validez de la hipótesis general, sino también la interacción constante entre la acción social y la gestión social. Ambas perspectivas teóricas sustentan que la eficacia de la JASS no depende solo de recursos o procedimiento, sino también del sentido social que tiene cada usuario en su participación.



## CONCLUSIONES

1. La evaluación de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022- 2024 evidencio un nivel alto de eficacia lo que es resultado de un buen desempeño en sus cuatro dimensiones técnica, económica, social y ambiental, que en conjunto muestra una eficacia favorable con desafíos específicos a reforzar en aspectos ambientales y sociales.
2. La situación técnica en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022- 2024, tuvo una eficacia alta. Mostrando un desempeño técnico que garantiza la continuidad del servicio de agua y a su vez un compromiso de los usuarios para la sostenibilidad del sistema.
3. La situación económica en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022- 2024 tuvo como resultado una eficacia favorable considerándose alta, con ello la organización evidencia que contó con un manejo adecuado de los ingresos y egresos económicos con los cuales se brindó una sostenibilidad del sistema financiero.
4. La situación ambiental en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022- 2024 durante el periodo estudiado tuvo una eficacia media, con el cual se indica que se requiere reforzar en la promoción de la educación sanitaria, prácticas de preservación del recurso hídrico y protección de la fuente de agua.
5. La situación social en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022- 2024; tuvo como resultado una eficacia alta donde se evidencio una cohesión social, confianza entre los usuarios y la directiva, y la participación de usuarios. Asimismo, este aspecto de la gestión comunitaria del agua es la base estructural que sostiene la continuidad del servicio brindado por la organización, ya que se fomenta el compromiso colectivo y el trabajo por un fin en común.

6. El nivel de logro de la eficacia de la gestión comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca, 2022- 2024; tuvo un nivel alto con el que se refleja la capacidad organizativa, participación activa y el compromiso colectivo de sus usuarios, sin embargo, se presenta la necesidad de fortalecer el aspecto ambiental para generar una sostenibilidad a largo plazo del sistema de agua, así como también el recurso hídrico.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere a la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca fortalecer la gestión ambiental, implementado programas de educación sanitaria y prácticas para la sostenibilidad del recurso hídrico, dirigido a todos los integrantes. Con la finalidad de promover una conciencia colectiva sobre la preservación del recurso hídrico y el cuidado del entorno.
2. Se sugiere a la a la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca que se refuerce en el seguimiento de multas y sanciones aplicadas, asegurando su cumplimiento y evitando que las infracciones queden impunes; con esto se permitirá mantener una disciplina organizativa, fortalecer la autoridad y consolidar una mayor eficacia.
3. Se sugiere a la directiva de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca mejorar los mecanismos de resolución de conflictos vinculados con el servicio de agua, con la finalidad de garantizar la transparencia e imparcialidad en los procesos para tener espacios de diálogo y concertación.
4. Se sugiere a los egresados y estudiantes de la carrera de sociología entre otras, a realizar investigaciones similares en otras comunidades rurales como en las que áreas periurbanas, considerando que la evaluación de la eficacia de la Gestión comunitaria del agua es un tema poco explorado en literatura académica. Asimismo, que se desarrolle estudios comparativos con los que se permitirá la comprensión de factores que influyen en la sostenibilidad, viabilidad y equidad de los sistemas comunales, con los que se generara un conocimiento útil para el fortalecimiento de la gestión comunitaria del agua como la gestión social en los diferentes ámbitos de la investigación.

## REFERENCIAS

- Arias, G. J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1era ed.). Enfoques Consulting EIRL.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>
- Arias, G. J. L., y Covinos, G. M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación* (Primera). Enfoques Consulting EIRL.  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Lineamientos para la gestión social en proyectos de agua potable y saneamiento en comunidades rurales* | Publicaciones (Primera). <https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Lineamientos-para-la-gesti%C3%B3n-social-en-proyectos-de-agua-potable-y-saneamiento-en-comunidades-rurales.pdf>
- Beaumont, M. (2016). *Gestión social: Estrategia y creación de valor*. (Primera). Pesopluma S.A.C. <https://repositorio.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bf34fef3-9817-4d78-80a2-3218b544c26e/content>
- Beltran, J. J. M. (2003). *Indicadores de Gestión* (Segunda). 3R Editores.  
[https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/manual\\_indicadores.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/manual_indicadores.pdf)
- Calle, W. B. C., Pinguil, F. Z., y Cabrera, J. L. M. (2020a). *Gestión Comunitaria de los recursos hídricos. Un estudio desde el ámbito organizativo, administrativo y de comunicación*. 4(1).  
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940011/573667940011.pdf>
- Casas, C. A. F. (2015a). La gestión comunitaria del agua y su relación con las políticas públicas municipales: El caso del manantial de Patamburapio en el estado de Michoacán, 2009-2014. *Intersticios sociales*, 10, 1-43.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2007-49642015000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-49642015000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Cohen, E., y Franco, R. (2005). *Gestión Social, ¿cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales?* (Primera). Siglo Veintiuno Editores.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/9a0ef2cb-0984-4762-a1c7-2ca1f2233b6d/content>

De la Cruz, H. A. M., y Morales, M., Nolberto Rolly. (2024). *Relación del Servicio de agua y Saneamiento con la Satisfacción de los usuarios del caserío Condormarca, Distrito de Matara, Cajamarca, 2023* [Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca].

[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7201/TESIS\\_DE%20LA%20CRUZ%20ALICIA%20Y%20MORALES%20NOLBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7201/TESIS_DE%20LA%20CRUZ%20ALICIA%20Y%20MORALES%20NOLBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deutsche Welle. (2024). *La mitad de la población, sin acceso seguro al agua potable – DW – 02/09/2024*. dw.com. <https://www.dw.com/es/la-mitad-de-la-poblaci%C3%B3n-mundial-carece-de-acceso-seguro-al-agua-potable/a-70115821>

Gonzales, H. E. I. (2023). *Gestión Comunitaria del agua para el cambio de actitudes y prácticas y la adopción de tecnologías apropiadas en la localidad de Tigre Grande, Tzucacab, Yucatán* [Maestría, Instituto Tecnológico de Mérida].

<https://rinacional.tecnm.mx/jspui/bitstream/TecNM/6055/1/GONZ%C3%81LEZ-23-GESTI%C3%93N%20COMUNITARIA%20DEL%20AGUA.pdf#page=3.09>

Groundswellorg. (2024, agosto 28). *La Semana Mundial del Agua 2024 Vista a Través de los Jóvenes de América Latina*. Groundswell International.

<https://www.groundswellinternational.org/blog/la-semana-mundial-del-agua-2024-vista-a-traves-de-los-jovenes-de-america-latina/>

- Grupo Banco Mundial. (2022). *Gestión de recursos hídricos: Panorama general* [Text/HTML]. World Bank.  
<https://www.bancomundial.org/es/topic/waterresourcesmanagement>
- Guerrero, V. W., y García, A. A. Ii. (2023). Eficiencia económica y social en la distribución del agua para consumo humano mediante gestión comunitaria, cantón Cotacachi, Ecuador. *Ager: Journal of Depopulation & Rural Development Studies / Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, 38, 41-77.  
<https://doi.org/10.4422/ager.2023.06>
- Guevara, R. Y., y Huamán, C. C. (2023). *Cultura y gestión del agua en el comité de usuarios Gonzalo Pajares Goicochea, Cajabamba 2021* [Grado de Licenciado en Sociología, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5756>
- Hernández, S. R., y Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (1era ed.). McGraw-Hill.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales\\_de\\_consulta/drogas\\_de\\_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf)
- Medina, M., Rojas, R., y Bustamante, W. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación* (Primera). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
- Ministerio de vivienda, Construcción y Saneamiento. (2024, junio 19). *Agua que cambia vidas*. <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/campa%C3%B1as/56932-agua-que-cambia-vidas>
- Olmo, Ma. A. (2022). *Diccionario de Administración Pública Chilena* (2°). LOM Ediciones.  
[https://proactiva.subdere.gov.cl/bitstream/handle/123456789/274/DICCIONARIO\\_DE\\_LA\\_ADMINISTRACION\\_PUBLICA\\_CHILENA.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://proactiva.subdere.gov.cl/bitstream/handle/123456789/274/DICCIONARIO_DE_LA_ADMINISTRACION_PUBLICA_CHILENA.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

- Pérez, P. J., y Merino, M. (2022). *Gestión social*. Definición. <https://definicion.de/gestion-social/>
- Polo, A. J. M., y Espinoza, W. I. (2019). *Gestión de la JASS en el Servicio de Agua Potable y Saneamiento en el Distrito de Cochabamba, 2019* [Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://core.ac.uk/download/pdf/270046789.pdf>
- Programa Nacional de Saneamiento rural. (2024). *Constitución de una Junta Administradora de Servicios de Saneamiento*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/mi/mi/mi/metas/taller\\_5\\_constitucion\\_met\\_a35.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/mi/mi/mi/metas/taller_5_constitucion_met_a35.pdf)
- Quispe, A. Y. N. (2021). *Gestión de la JASS y su relación con la calidad del servicio de agua potable en la parcialidad de Sucuni – Conima – 2021* [Pregrado, Universidad Privada San Carlos]. [http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC\\_S.A.C./244](http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC_S.A.C./244)
- Quispe, C. Ma. C., y Rafael, B. L. N. (2019). *Gestión de la JASS en la Sostenibilidad de su servicio de agua potable, Distrito de Jesús, Cajamarca* [Pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14982>
- RAE. (2025). *Gestionar—Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/gestionar>
- Ramírez, D. C., Gamboa, L. R., Sánchez, M. S., y Velandia, I. C. (2008). *Gestión Social: Herramienta Para La Inclusión De Mujeres En Situación De Discapacidad*. 33, 45. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/4b151d65-793d-4bef-bd69-f7b19b477688/content>
- Ramírez, F., y Fiorino, V. M. (2008). *Implicaciones éticas de los términos gerencia y gestión en el desarrollo de la identidad corporativa*. 5(2), 117-134. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199016835006.pdf>

- Sandoval, M. A., y Günther, M. G. (2013). *La Gestión Comunitaria Del Agua En México Y Ecuador: Otros Acercamientos a La Sustentabilidad*. 9(2), 165-179.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46128964012>
- Silva, J. de S. (1998). *Hacia la Construcción y Apropiación Colectiva del Enfoque de la Gestión de la Gestión Social para Organizaciones Públicas y sinb Fines de Lucho en el Siglo XXI*. 1-51. Pontificia Universidad Católica del Ecuador
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta). Limusa Noriega.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)
- Toledo, S. y R. E. F. (2021). *Gestión administrativa y la evaluación de la sostenibilidad de las juntas administradoras de servicio de saneamiento en el distrito de Shupluy, 2021* [Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117865/Toledo\\_SREF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117865/Toledo_SREF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Trujillo, C. J. J. (2023). *Gestión del servicio y satisfacción de los usuarios de la junta administración del Agua de Matucana, Distrito Aucallama, 2022* [Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8459/Tesis%20Trujillo%20Chavarria.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- UNESCO. (2022). *Organizaciones comunitarias de servicios de agua y saneamiento (OCSAS) en América Latina y el Caribe: La gestión del agua en zonas rurales desde una perspectiva técnico-social* (p. 183). UNESCO.  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000383912/PDF/383912spa.pdf.multi>
- UNESCO. (2024). *Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hidricos 2024*.  
[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388952\\_spa/PDF/388952spa.pdf.multi](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388952_spa/PDF/388952spa.pdf.multi)



Vieytes, R. (2004). *Metodología de la Investigación en Organizaciones y Sociedad*. Editorial de las Ciencias.

Weber, M. (1944). *Economía y Sociedad* (1.<sup>a</sup> ed.). FONDO DE CULTURA ECONÓMICA.

<https://zoonpolitikonmx.files.wordpress.com/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

## APÉNDICE

### APÉNDICE 1

#### Instrumento de la Investigación

#### CUESTIONARIO SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN COMUNITARIA DEL AGUA EN LA JASS CABRAMAYO- CASHAPAMPA, DISTRITO CAJAMARCA, 2022 -2024

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a evaluar la eficacia de la gestión comunitaria del agua de la JASS Cabramayo- Cashapampa. Mediante el siguiente cuestionario se busca conocer lo que piensa de la gestión de la JASS Cabramayo – Cashapampa durante el periodo 2022-2024. Por favor lea las instrucciones al inicio del cuestionario y marque la alternativa que se adecue a su percepción. Sus respuestas serán confidenciales.

Nota: Trate de ser lo más honesto posible en sus respuestas debido a que nos servirán el desarrollo del proyecto de investigación. Antes de entregar, revise que todas las alternativas estén debidamente marcadas.

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

##### a. Sexo

Hombre	
Mujer	

##### b. Edad

18 a 29 años	
30 a 45 años	
45 a 60 años	
Más de 60 años	

Teniendo en cuenta la calificación de 1 a 5, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo, marque con una X a su criterio las siguientes preguntas.

ITEMS	1 (Totalmente en desacuerdo)	2 (En desacuerdo)	3 (No opina)	4 (De acuerdo)	5 (Totalmente de acuerdo)
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>					
1. El operario encargado del Sistema de agua durante el 2022-2024, estuvo adecuadamente capacitado para su labor.					
2. El mantenimiento del sistema de agua se ha realizado con la frecuencia necesaria para garantizar su funcionamiento durante el 2022-2024.					
3. Durante el 2022 -2024 se contaba con un registro actualizado y ordenado de los usuarios que conforman la junta.					
4. El servicio de agua durante el 2022-2024 fue continuo sin interrupciones.					
5. Entre el 2022 -2024 el agua gestionada por la JASS cumplía con los estándares necesarios para el consumo seguro de agua.					

6.	La infraestructura del Sistema de agua se ha encontrado en buen estado durante el 2022-2024.					
7.	La gestión de la junta del 2022-2024 ha operado y mantenido el Sistema de agua de manera efectiva, garantizando un servicio adecuado.					
<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>						
1.	La tarifa establecida para el servicio de agua fue justa y adecuada durante el periodo 2022-2024.					
2.	La gestión de los recursos financieros del sistema de agua fue transparente y eficiente.					
3.	La comunidad dispuso de ahorros suficientes para enfrentar gastos imprevistos relacionados con el sistema de agua.					
4.	La cobranza de los servicios de agua se realizó de manera efectiva y oportuna durante el periodo 2022-2024					
5.	Se aplicaron multas y sanciones justas y claras a los usuarios que incumplieron con responsabilidades relacionadas al servicio de agua.					
<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>						
1.	Durante el 2022- 2024, se ha realizado actividades de educación sanitaria con los usuarios para promover el uso adecuado del agua.					
2.	Se ha mostrado conciencia y compromiso para la protección de las fuentes de agua durante el periodo 2022-2024.					
3.	Se ha desarrollado jornadas ambientales organizadas para proteger y conservar el recurso hídrico.					
4.	Se ha promovido practicas sostenibles para el manejo del recurso hídrico.					
5.	Se han implementado practicas efectivas para preservar y cuidar el recurso hídrico dentro de la comunidad.					
<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
1.	Durante el periodo evaluado, ha participado activamente en las decisiones relacionadas con la gestión del agua.					
2.	La directiva que lideró la gestión del agua represento adecuadamente a los intereses de la comunidad.					
3.	Existieron normas internas claras que regulaban el uso y administración del agua en la comunidad.					
4.	Hubo rotación periódica y justa de los cargos en la directiva del sistema de agua.					
5.	La directiva rindió cuentas a la comunidad de manera transparente y oportuna.					
6.	Usted ha confiado en la gestión y decisiones tomadas por la directiva durante dicho periodo.					
7.	Se ha contado con mecanismos efectivos para la resolución de conflictos relacionados con el servicio de agua.					

**ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Ficha de Validación del Instrumento**

**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**

**INTRODUCCIÓN**

El presente instrumento pretende medir la calidad de un instrumento de recolección de datos a través del juicio de un experto en investigación, estadística o en la variable sujeta a medición sobre la Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022- 2024

**AUTOR (A) :**

- Bach. Ana Griseld Erlita Cosabalente Cruz

**1. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Raquel Harleny Hisahvaman del Campo  
 1.2. Especialidad: Licenciada en Sociología.  
 1.3. Cargo Actual : Especialista Social  
 1.4. Grado Académico: Magister en Gestión Pública  
 1.5. Institución donde labora: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento-  
PNSR.  
 1.6. Instrumento: Cuestionario  
 1.7. Lugar y Fecha : Cajamarca, 01 de Septiembre de 2025.

**2. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIA**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Operacionalización de la variable	X				
2	Pertinencia de reactivos	X				
3	Suficiencia de reactivos para medir la variable	X				
4	Basado en aspectos teóricos de la variable	X				
5	Expresado en hechos perceptibles		X			
6	Adecuado para los sujetos de estudio	X				
7	Formulado con lenguaje apropiado	X				
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X				
9	Secuencia Lógica		X			
10	Calidad de instrucciones.	X				
	<b>TOTAL</b>	<b>48</b>				

Coficiente de Valoración Porcentual : 48

**OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES : APLICABLE**

  
DNI: 26697540

**Anexo 2**  
**Ficha de Validación del Instrumento**

**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**

**INTRODUCCIÓN**

El presente instrumento pretende medir la calidad de un instrumento de recolección de datos a través del juicio de un experto en investigación, estadística o en la variable sujeta a medición sobre la Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022- 2024

**AUTOR (A) :**

- Bach. Ana Griseld Erlita Cosabalente Cruz

**1. REFERENCIA**

- 1.1. Experto: Victor Hugo Delgado Cespedes  
 1.2. Especialidad: Gestión de Conflictos Sociambientales y Consultor en Agua y Saneamiento.  
 1.3. Cargo Actual : Catedratico Universitario  
 1.4. Grado Académico: Doctor en Sociología  
 1.5. Institución donde labora: Universidad Nacional de Cajamarca  
 1.6. Instrumento: Cuestionario  
 1.7. Lugar y Fecha : Cajamarca, 28 de Agosto de 2025

**2. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIA**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Operacionalización de la variable	X				
2	Pertinencia de reactivos	X				
3	Suficiencia de reactivos para medir la variable	X				
4	Basado en aspectos teóricos de la variable	X				
5	Expresado en hechos perceptibles		X			
6	Adecuado para los sujetos de estudio	X				
7	Formulado con lenguaje apropiado	X				
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X				
9	Secuencia Lógica	X				
10	Calidad de instrucciones.		X			
	<b>TOTAL</b>		48			

Coefficiente de Valoración Porcentual : 48

**OBSERVACIONES Y /O RECOMENDACIONES : APLICABLE**

  
 DNI: 76718120

**Anexo 3**  
**Ficha de Validación del Instrumento**

**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**

**INTRODUCCIÓN**

El presente instrumento pretende medir la calidad de un instrumento de recolección de datos a través del juicio de un experto en investigación, estadística o en la variable sujeta a medición sobre la Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del agua en la JASS Cabramayo – Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022- 2024

**AUTOR (A) :**

- Bach. Ana Griseld Erlita Cosabalente Cruz

**1. REFERENCIA**


- 1.1. Experto: Juan Romelio Mendoza Sánchez  
 1.2. Especialidad: Doctor en Ciencias Económicas  
 1.3. Cargo Actual: Docente Ordinario  
 1.4. Grado Académico: Doctor  
 1.5. Institución donde labora: Universidad Nacional de Cajamarca  
 1.6. Instrumento: Cuestionario  
 1.7. Lugar y Fecha: Cajamarca, 28 de Agosto de 2025

**2. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIA**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Operacionalización de la variable	X				
2	Pertinencia de reactivos	X				
3	Suficiencia de reactivos para medir la variable	X				
4	Basado en aspectos teóricos de la variable	X				
5	Expresado en hechos perceptibles		X			
6	Adecuado para los sujetos de estudio	X				
7	Formulado con lenguaje apropiado		X			
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X				
9	Secuencia Lógica	X				
10	Calidad de instrucciones.	X				
	<b>TOTAL</b>	48				

Coefficiente de Valoración Porcentual : 48

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES : APLICABLE**

  
 Dr. Juan R. Mendoza Sánchez  
 C.S.P.N. 2639  
 DNI: 7416489906

## Anexo 4

## Documento de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

<b>MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA</b>		
<b>GERENCIA DE DESARROLLO AMBIENTAL</b>		
<b><u>INFORME N° 31-2024-CECC-ATM-SSB-GDA-MPC</u></b>		<b>EXP N° 043762</b>
<b>AL :</b>	<b>ING. SILVIA SÁNCHEZ CASTAÑEDA</b> Responsable del Área Técnica Municipal de Saneamiento - MPC	
<b>ASUNTO :</b>	Alcanza Información solicitada (JASS distrito de Cajamarca)	
<b>REFERENCIA:</b>	Expediente N° 2024043762 Informe N° 246- 2024- CMD5/AIP- OGGDyAC- MPC.	
<b>FECHA :</b>	Cajamarca, 22 de julio del 2024.	
<hr/>		
<p>Por el presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez alcanzar la información solicitada con INFORME N° 246- 2024- CMD5/AIP-OGGDyAC- MPC, por la Oficina de Acceso a la Información Pública de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, donde la administrada, Sr: <b>ANA GRISELDA ERLITA COSABALENTE CRUZ</b>, solicita información de las JASS del distrito de Cajamarca.</p> <p>En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 27927 que modifica a la Ley N° 27806, ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, aprobado mediante D.S. N° 048-2008-MPC, [...], alcanzo la información solicitada (Relación de las JASS del distrito de Cajamarca así como la ubicación del Centro Poblado, nombre de la JASS y presidentes.</p> <p>Es todo cuanto informo a usted, para los fines consiguientes:</p> <p>Atentamente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: small;">Co : Archivo: Se adjunta 10 folios</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: small;"><b>ING. C. ERNESTO CASHI CRISTÓBAL</b> CIP 169233 ASISTENTE AREA TÉCNICA MUNICIPAL</p> </div> </div>		
		<p>Av. Alameda de los Incas </p> <p>Cajamarca - Perú</p> <p>076 602660 - 076 602661 </p> <p>contactenos@municaj.gob.pe </p>



## Anexo 5

### Panel Fotográfico

**Figura 10** *Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.*



**Figura 11** *Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.*



**Figura 12** *Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.*



**Figura 13** *Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.*



**Figura 14** *Aplicación de Instrumento a usuarios de la JASS Cabramayo – Cashapampa del Distrito de Cajamarca.*





UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
"Norte de la Universidad Peruana"  
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de  
1962



FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Cajamarca, en el Auditorio "Felipe Cogorno Vásquez" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca, el día cuatro de marzo del año dos mil veintiseis, siendo las once de la mañana, se reunieron los docentes: Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes (**Presidente**), M.Cs. María Yovana Llanos Sánchez (**Secretario**) y M.Cs. Marino Asterio Julca Chugnas (**Vocal**), integrantes del Jurado Evaluador para la Sustentación de la Tesis titulada: "**EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA GESTIÓN COMUNITARIA DEL AGUA EN LA JASS CABRAMAYO – CASHAPAMPA, DISTRITO CAJAMARCA, 2022-2024**" presentado por la Bachiller en Sociología **Ana Griseld Erlita COSABALENTE CRUZ**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Sociología.

El presidente del Jurado indicó a la Bachiller que cuenta con treinta minutos para la sustentación de la Tesis, por lo que debe centrarse en las partes más importantes de su investigación, dando así por iniciado el acto de sustentación.

Concluida la exposición, los integrantes del Jurado Evaluador realizaron las preguntas, observaciones y sugerencias, las mismas que fueron absueltas y consideradas por la sustentante para la presentación del Informe final.

Acto seguido, el presidente del Jurado Evaluador pidió a los asistentes al Acto Académico, abandonar el recinto para deliberar el resultado de la evaluación. Realizado el Acto Deliberativo, el Jurado determinó **APROBAR** la Tesis con el calificativo de **DIECIOCHO (18)**.

Siendo las doce en punto del mismo día, se dio por concluido dicho Acto Académico, firmando el jurado en señal de conformidad.

Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes

**PRESIDENTE**

M.Cs. María Yovana Llanos Sánchez

**SECRETARIO**

M.Cs. Marino Asterio Julca Chugnas

**VOCAL**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

*Norte de la Universidad Peruana*

*Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962*

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”

Cajamarca, 09 de marzo de 2026

### ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES

DEL INFORME DE TESIS:

**“Evaluación de la Eficacia de la Gestión Comunitaria del Agua en la JASS Cabramayo - Cashapampa, Distrito Cajamarca, 2022 - 2024”**


**PRESENTADO POR** : Bach. Ana Griseld Erlita Cosabalente Cruz

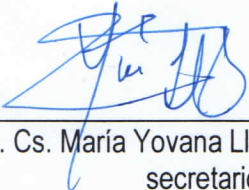
**REFERENCIA** : ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIÓN DEL JURADO EVALUADOR, conformado por:

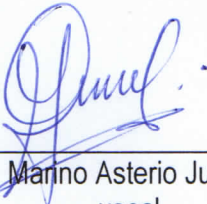
- Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes (presidente)
- M. Cs. María Yovana Llanos Sánchez (secretario)
- M. Cs. Marino Asterio Julca Chugnas (vocal)

En la presente fecha, luego de revisar las observaciones levantadas por la Bachiller, los miembros del Jurado Evaluador, brindan la conformidad del levantamiento de las observaciones que previamente se hizo al informe.

Se remite la presente acta al interesado, para los fines correspondientes.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes  
presidente

  
\_\_\_\_\_  
M. Cs. María Yovana Llanos Sánchez  
secretario

  
\_\_\_\_\_  
M. Cs. Marino Asterio Julca Chugnas  
vocal