

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN MINERA Y AMBIENTAL



“Evaluación y propuesta de mejora en la Gestión en el Servicio de suministro de agua potable de calidad y alcantarillado en el cercado del distrito de Santiago – Ica 2023”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión Minera y Ambiental

Autor:
Ing. Tumay Salazar, Julio Alonso

Docente Guía:
Christopher Niquen Espejo

TACNA – PERÚ

2023

Julio Tumay_AOG Ordinario

INFORME DE ORIGINALIDAD



“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo
son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Declaración Jurada de Autenticidad de Trabajo de Investigación

Yo, Julio Alonso Tumay Salazar, egresado de la Maestría en Gestión Minera y Ambiental de la Escuela de Posgrado Newman, identificado con DNI 70265235

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo titulado:
“ Evaluación y propuesta de mejora en la Gestión en el Servicio de suministro de agua potable de calidad y alcantarillado en el cercado del distrito de Santiago – Ica 2023 ”
El mismo que presento bajo la modalidad de Trabajo de investigación para optar el Grado de Maestro en Gestión Minera y Ambiental.
2. El texto de mi trabajo final respeta y no vulnera los derechos de terceros, incluidos los derechos de propiedad intelectual.
3. El texto del trabajo final que presento no ha sido publicado ni presentado antes en cualquier medio electrónico o físico.
4. La investigación, los resultados, datos, conclusiones y demás información presentada que atribuyo a mi autoría son veraces.
5. Declaro que mi trabajo final cumple con todas las normas de la Escuela de Posgrado Newman.

Fecha: setiembre del 2023

.....
Tumay Salazar, Julio Alonso

Índice general

Resumen	7
Introducción	8
CAPITULO I	9
1.1 Título del tema.....	9
1.2 Planteamiento del problema	9
1.3 Formulación del problema.....	13
1.4 Hipótesis	14
1.5 Objetivos de la investigación.....	14
1.5.1 Objetivo General.....	14
1.5.2 Objetivos Específicos	14
1.6 Metodología.....	14
1.6.1 Tipo y diseño de la investigación.....	14
1.6.1.1 Tipo de investigación.....	14
1.6.1.2 Diseño de investigación.....	15
1.6.2 Población y muestra	15
1.6.2.1 Población de estudio	15
1.6.2.2 Muestra	15
1.6.2.3 Unidad de análisis	15
1.6.3 Técnicas e instrumentos.....	15
1.6.3.1 Técnicas	15
1.6.3.2 Instrumentos	16
1.6.4 Tratamiento y procesamiento de la información	16
1.7 Definiciones.....	17
1.8 Alcances y Limitaciones.....	19
1.8.1 Alcances	19
1.8.2 Limitaciones	19
1.9 Ubicación geográfica y tiempo	20
1.9.1 Ubicación geográfica	20
1.9.2 Tiempo	23
1.10 Justificación	23
1.10.1 Justificación metodológica	23
1.10.2 Justificación teórica y práctica	24
1.11 Cronograma	24

CAPITULO II	26
2.1 Conceptualización de los tópicos clave	26
2.2 Importancia de los tópicos clave	35
2.3 Análisis comparativo	36
2.4 Análisis crítico	38
CAPITULO III	47
3.1 Reseña histórica.....	47
3.2 Filosofía organizacional	48
3.2.1 Misión y desafío	48
3.2.2 Visión	48
3.2.3 Valores	48
3.3 Diseño organizacional	50
3.4 Productos y/o servicios	51
3.5 Diagnóstico Organizacional	52
CAPITULO IV	56
4.1 Diagnóstico.....	56
4.1.1 De los Indicadores de gestión	56
4.1.2 De la percepción de los usuarios	63
4.1.3 De la gestión y mal funcionamiento	71
4.1.4 Diagnóstico operacional	73
4.2 Propuesta de mejora para la gestión del SEMAPAS y el ATM	76
4.2.1 Mejora en la gestión de SEMAPAS y su área técnica municipal - ATM ...	76
4.2.2 Implementación del plan de mejora	89
4.3 Mecanismos de control y Seguimiento	91
CAPITULO V	94
Sugerencias y Recomendaciones.....	94
Conclusiones	96
Bibliografía	99
ANEXOS	100

Índice de cuadros

Cuadro N°01: Gantt para la elaboración de trabajo de investigación.....	25
Cuadro N°02: Cuadro comparativo del funcionamiento del SEMAPA vs el funcionamiento programado.	11
Cuadro N°03: Recaudación monetaria periodo Enero – Abril 2023.....	43
Cuadro N°04: Población del C.P. Santiago según censo.....	56
Cuadro N°05: indicadores de gestión para prestadores de Servicios de saneamiento clasificado como pequeñas Ciudades	57
Cuadro N°06: Volumen de agua distribuida a la población	79
Cuadro N°07: Volumen de agua extraído de la napa freática	79
Cuadro N°08: Volumen de agua no facturada (pérdida)	79

Índice de figuras

Figura N°01: Mapa de ubicación del distrito de Santiago.....	21
Figura N°02: Delimitación del área de influencia del proyecto de investigación....	22
Figura N°03: Estructura orgánica de SEMAPA	38
Figura N°04: PIA de SEMAPA – año 2016	41
Figura N°05: PIA asignado para Servicios Agua y Alcantarillado – año 2023	42
Figura N°06: Gráfico del comportamiento de recaudo Enero-Abril 2023	43
Figura N°07: Organigrama Semapas	50
Figura N°08: Matriz DOFA	55
Figura N°09: Consolidado de respuestas obtenidas en encuesta a pobladores....	64
Figura N°10: Estadística del grado de atención del usuario frente al servicio brindado por SEMAPAS.....	71
Figura N°11: TUPA de procedimientos para SEMAPAS 2023.....	72
Figura N°12: – Mapa estratégico propuesto	93

Resumen

Este trabajo de investigación se ha titulado: “EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN EN EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE DE CALIDAD Y ALCANTARILLADO EN EL CERCADO DEL DISTRITO DE SANTIAGO – ICA 2023.” con la finalidad de optar el grado de maestro en Gestión Minera y Ambiental.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar el nivel de gestión del servicio de agua potable y alcantarillado que realiza La Gerencia de SEMAPAS implementada recientemente en la Municipalidades Distrital de Santiago – Ica.

Para ello se han evaluado los puntos más destacables, que a criterio personal fueron dos ítems: Evaluar los Indicadores del servicio de abastecimiento de agua para consumo humano y alcantarillado, asimismo su nivel de complacencia de los clientes respecto al servicio que se presta.

Esta investigación se justifica debido a las múltiples quejas de molestia y reclamos por parte de los usuarios de estos servicios de saneamiento acerca de la mala calidad del suministro y del servicio propiamente dicho como: malos olores, agua turbia, solidos en suspensión en el agua, aniegos por atoros del alcantarillado; todos estos que afectan al individuo y al medio ambiente.

Luego de tomar en cuenta los datos obtenidos de la investigación, se elabora una propuesta de mejora, el mismo que recomendamos que sea implementado para poder iniciar con un progreso y un avance significativo y que vislumbre el adecuado desempeño del área, ya que desde su creación se ha avanzado poco y nada.

Palabras Clave: Gestión de Servicios básicos, concientización, Calidad de Agua Potable, Recaudación y satisfacción del usuario.

Introducción

Recientemente a nivel nacional se han realizado esfuerzos por crear y posteriormente implementar en primera instancia las Unidades Municipales de agua y Saneamiento (UMAS), y que posteriormente se cambió su nominación a Áreas Técnicas Municipales (ATM) de agua y saneamiento.

Desde el mes de febrero del año 2015, el Gobierno peruano dio inicio a una fuerte campaña que buscaba incitar a los Gobiernos locales la concepción, instauración y la puesta en marcha de Áreas Técnicas Municipales, para que desde el Estado se transfieran fondos motivados a proyectos de agua y alcantarillado de manera que se garantice de manera más que oportuna y eficaz la sostenibilidad de estos servicios altamente demandados por las poblaciones.

A pesar de ello, no se cuenta con datos reales de la actual performance de estas ATM y su cooperación al crecimiento y bienestar local. En este escenario, que cuya finalidad fue determinar el grado de gestión de la ATM instituida e implementada en el distrito de Santiago.

Durante la toma de datos se llegó a determinar que en el distrito de Santiago – Ica, su Semapa y el ATM tienen una gestión caótica. En así que la carestía de adopción de un planteamiento que mejore su gestión en el servicio de alcantarillado y agua para consumo humano.