

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Generación y gestión del conocimiento basada en el valor en las Juntas
Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de la Provincia
de Huancayo – Región Junín 2023**

**Para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración**

Autores:

Bach. Lisbeth Sarai CONDOR ARZAPALO

Bach. Lucero Judith DE LA CRUZ MARCELO

Asesor:

Dr. Iván Bruno POMALAZA BUENDÍA

Cerro de Pasco - Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Generación y gestión del conocimiento basada en el valor en las Juntas
Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de la Provincia
de Huancayo – Región Junín 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Fortunato Tarsicio INGA JAKAY
PRESIDENTE

Mg. Hector Joel PIZARRO RIOS
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 045-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Lisbeth Sarai CONDOR ARZAPALO - Lucero Judith DE LA CRUZ MARCELO

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Generación y Gestión del Conocimiento basada en el Valor en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de la provincia de Huancayo – región Junín 2023

Asesor:

Dr. Ivan Bruno POMALAZA BUENDIA

Índice de Similitud: **2%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 28 de Setiembre de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 28.09.2024 22:31:35 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Como no dedicar nuestra tesis a los seres que más amamos, que nos dieron la vida, que nos formaron desde el vientre materno y nos dieron el camino de nuestra formación desde niños hasta nuestra formación Profesional.

Nos referimos en primer lugar a nuestras madres y padres, por mostrarnos su cariño, amor, dedicación y paciencia en nuestra formación como seres humanos y esfuerzo que hicieron en nuestra formación profesional; luego agradecer por el aliento para alcanzar este logro de ser profesional a los demás miembros de la familia, como hermanos, tíos y abuelos.

AGRADECIMIENTO

Luego de la travesía de 5 años de estudio en las aulas universitarias de haber compartido conocimientos, experiencias, vivencias y recuerdos gratos con los colegas de estudio, nuestro especial reconocimiento a todos ellos que permitieron entender que es el compañerismo, la labor de trabajo en equipo, y ante todo por vivencia la amistad de por vida.

Asimismo, quisiéramos reconocer a nuestros docentes, principales mentores de nuestra formación profesional, que fueron nuestros docentes, que nos impartieron conocimientos en la disciplina de las ciencias de la administración y de la empresa, asimismo, complementaron nuestra formación humana en los social y afectiva propios del ser y en el caminar de la empresa.

RESUMEN

La tesis, “Generación y gestión del conocimiento basada en el valor en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de la provincia de Huancayo – región Junín 2023”, tiene como objetivo describir cómo se genera y se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo. Tesis cualitativa, que utilizó como método general el método científico, cuyos principios básicos permitió formular la pregunta de investigación, cuyo enfoque es el método cualitativo, cuyo diseño general es el fenomenológico y como método específico se utilizó la fenomenología empírica, con aplicación de un método inductivo, de alcance descriptivo, de horizonte temporal transaccional; para la investigación se utilizó las técnicas de recolección de datos, el cuestionario y la entrevista semiestructurada a profundidad, el tipo de muestra fue no probabilística, con una población de once organizaciones de agua, denominadas Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), cuya muestra fue de 5 organizaciones, en las cuales se entrevistó a tres directivos, trabajadores y expertos en el tema de saneamiento. Luego de la triangulación de las unidades de muestreo se concluyó que existe una diferencia de percepción entre técnicos, directivos y expertos de la JASS, y complementación, que permite mejorar la eficiencia y eficacia en la generación y gestión de conocimientos de la entidad en estudio.

Palabras clave: Generación de conocimiento, Gestión del conocimiento.

ABSTRACT

The thesis, “Generation and management of knowledge based on value in the Sanitation Services Administrative Boards (JASS) of the province of Huancayo – Junín 2023 region”, aims to describe how knowledge based on value is generated and managed. value in the Administrative Boards of sanitation services in the province of Huancayo. Qualitative thesis, which used the scientific method as a general method, whose basic principles allowed the research question to be formulated, whose focus is the qualitative method, whose general design was phenomenological and as a specific method empirical phenomenology was used, with application of a method inductive, descriptive in scope, transactional time horizon; For the research, data collection techniques were used, the questionnaire and the in-depth semi-structured interview, the type of sample was non-probabilistic, with a population of eleven water organizations, called Sanitation Services Administrative Boards (JASS), whose The sample consisted of 5 organizations, in which three managers, workers and experts on the subject of sanitation were interviewed. After the triangulation of the sampling units, it was concluded that there is a difference in perception between technicians, managers and experts of the JASS, and complementarity, which allows improving efficiency and effectiveness in the generation and management of knowledge of the entity under study.

Keywords: Knowledge generation, Knowledge management.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del Jurado de la tesis intitulado “Generación y gestión del conocimiento basada en el valor en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de la provincia de Huancayo – región Junín 2023”, investigación cualitativa, surgió a partir de la interrogante planteada en calidad de investigadoras ¿Cómo se genera y se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023?, y cuyo objetivo fue describir la generación y gestión del conocimiento en la organización en mención, y de haber indagado la problemática y que en el Perú existen alrededor de 24 mil organizaciones comunales sin fines de lucro, que brindan servicios de saneamiento; denominados en un gran número Juntas Administradoras de Servicio de Saneamiento (JASS), Asociación, Comité, Cooperativa, Junta de Vecinos, entre otros, que están localizados en distritos, pequeñas ciudades, comunidades del país, tal como señala la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), organización pública que regula el sistema de saneamiento en el país (2023), que son controladas en base a normas del Estado en este rubro.

Asimismo, de acuerdo a estudios de esta organización reguladora de los servicios de saneamiento, existen aún un principal problema a resolver a nivel de las organizaciones comunales de servicios de saneamiento, como son la inadecuada calidad en la prestación de servicios de agua potable y desagüe que brindan estas organizaciones comunales en la región Junín, denominadas organizaciones prestadoras de saneamiento, así como también se tiene las Unidades de Gestión Municipal (UGM) de los gobiernos locales que brindan también y controlan en el ámbito del distrito la prestación de los servicios de saneamiento; que son calificados en materia de sus servicios entre malo, regular y bueno, de acuerdo a SUNASS de la región Junín (2022). En este contexto el

sistema de saneamiento a nivel de las organizaciones comunales en la región Junín es muy representativa en el servicio a la población, y muy importante, que se constituyen en organizaciones de tradición étnica y cultural de trabajo comunal, que si bien tienen un liderazgo directivo y trabajo comunal, brindan los servicios de dotación de agua potable generalmente con una evaluación de regular, que sin embargo se constituyen en una alternativa de vida y salud para las comunidades campesinas de la provincia de Huancayo, de la región Junín.

El estudio se tiene como fundamento la descripción de dos categorías; la generación y gestión del conocimiento basado en el valor a nivel de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento de la Provincia de Huancayo, y tiene como categoría de estudio la generación de conocimientos y la gestión del conocimiento, se usó como método general al método científico y como método específico al método inductivo, cuyo diseño general es el fenomenológico, y de diseño específico es el diseño fenomenológico empírico de alcance descriptivo, con horizonte temporal transaccional; donde el tipo de muestreo fue no probabilístico; teniendo como principal resultado de la investigación mejorar la gestión y administración en la generación del conocimientos en el sistema de saneamiento de parte de sus agentes directivos, personal técnico y colaboradores de estas organizaciones.

La investigación cualitativa, considerando el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad, se ha organizado en 4 capítulos: En el Capítulo I: se presenta una breve Introducción, en el Capítulo II: especificamos el Marco Teórico que sustenta de forma teórica la investigación: que contienen los Antecedentes de estudio en las cuales se especifica las investigaciones relacionadas al tema, se considera las Bases teóricas científicas que sustentan la investigación, la Definición de términos conceptuales y el Enfoque filosófico – epistémico de postura de las investigadoras, el Capítulo III: se

precisa la Metodología y Técnicas de Investigación; que contiene el Tipo de investigación, Nivel de investigación, Característica de la Investigación, Método de investigación, Diseño de investigación, Procedimientos del muestreo, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos y la Orientación ética; que representan el uso de las herramientas metodológicas y los procedimientos abordados, y finalmente se presenta el Capítulo IV: se precisan los Resultados, con su respectivo análisis e interpretación, y la Discusión de los mismos. Seguido de Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

| | | |
|------|---|----|
| 3.1. | Tipo de investigación | 19 |
| 3.2. | Nivel de investigación | 19 |
| 3.3. | Característica de la investigación | 20 |
| 3.4. | Método de investigación..... | 21 |
| 3.5. | Diseño de investigación..... | 21 |
| 3.6. | Procedimiento del Muestreo..... | 22 |
| 3.7. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.8. | Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 23 |
| 3.9. | Orientación ética..... | 23 |

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

| | | |
|------|--|----|
| 4.1. | Presentación, análisis e interpretación de resultados..... | 25 |
| 4.2. | Discusión de resultados | 63 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página. |
|--|----------------|
| Tabla 1. Red de Categoría del conocimiento..... | 28 |
| Tabla 2. Generación y gestión del conocimiento en la JASS..... | 29 |

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación surgió de la problemática que afronta el sector saneamiento y servicios de agua y alcantarillado de la región Junín; como la inadecuada administración y gestión de los operadores especializados o denominados empresas prestadoras, de estos servicios de la región de Junín como: EP SEDAM Huancayo S.A., EP Municipal Mantaro S.A., entre otros, SUNASS (2022); con limitada e inadecuada infraestructura de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, limitada calidad, cantidad y continuidad del servicio; a ello se suma las Unidades de Gestión Municipal y Áreas Técnicas Municipales, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), si bien brindan los servicios de saneamiento a menor costo, éste último, se caracteriza por ser una organización comunal, que tiene como soporte en su gestión a los propios usuarios, asociados o miembros de la organización; quienes administran los servicios de saneamiento, basados en la cultura de trabajo comunal, generan

recursos propios a través del aporte de sus miembros, de la cuota familiar que recaudan de cada uno de sus usuarios, de las instalaciones de agua y desagüe, de los proyectos de redes de saneamiento que realizan; sin embargo afrontan una serie de problemas; como una gestión y/o administración de los servicios de saneamiento basado en una acumulación de conocimientos ancestrales, sobre sus experiencias y en algunos casos se apoyan de especialistas en el rubro de saneamiento, dado que el número va en aumento del número de usuarios y de conexiones domiciliarias; surgen problemas como: limitados ingresos por cuotas familiares mínimas generando limitados recursos económicos para afrontar proyectos de nuevas captaciones de agua, mejora de las redes de distribución, construcción de reservorios de mayor envergadura, a fin de garantizar la calidad de agua, cantidad y continuidad, que en muchos casos la dotación de agua a la población en épocas de estiaje es priorizado por sectores, barrios , anexos; sumado a ello se presenta la problemática de que no se cuenta con el personal calificado, sea técnico y profesional, como el débil y limitado liderazgo de la organización por no contar con directivos preparados en el sector saneamiento, en gestión y/o administración, y poca preocupación a tener una formación continua. Por estos considerandos de la presente investigación se circunscribió en la débil e inadecuada gestión del conocimiento de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS); organización social que lentamente se va desarrollando de generación en generación sobre la base de la organización comunal.

Asimismo, en el departamento de Junín se observó el potencial de saneamiento de la región Junín, que cuenta con 5 empresas prestadoras de servicios de saneamiento, como son: EP SEDAM Huancayo S.A., EP Municipal

Mantaro S.A., EP Selva Central S.A., EMSAPA Yauli La Oroya S.R.L. y EP Sierra Central S.R.L., que cuenta con alrededor de 158, 544 conexiones de redes de agua, y atienden a una población de 688, 682 habitantes, consideradas como organizaciones grandes, medianas y pequeñas, como señalan las fuentes de SUNASS (2022).

Del mismo modo, se evidenció que existen comunidades campesinas a nivel de esta región, en las cuales se localizan las organizaciones comunales de servicios de saneamiento denominadas JASS, que brindan estos servicios, quienes cuentan con un menor costo de servicios para la población, que suman 456 comunidades; en las cuales se tienen identificados 285 Comunidades Nativas a nivel del departamento de Junín; asimismo, cabe precisar que en el departamento de Junín existen 44 operadores que brindan el servicio de saneamiento catalogados como en pequeñas ciudades, que no controlan las empresas prestadoras. Asimismo, se tienen centros poblados de nivel urbano que son mayor a 15,000 habitantes como son: Huancán, Pilcomayo, Sicaya y Mazamari. Estos prestadores comunales tienen la siguiente evaluación en su sistema de servicios de saneamiento denominadas pequeñas ciudades a nivel de todo el departamento; el 2% (1) de tiene una evaluación de muy malo, el 25% (11) tienen una calificación de malo, el 57% (25) tienen una calificación de regular y el 16 % (7) tienen una calificación de bueno; la denominación de los operadores son: Junta Administradora de Servicios de saneamiento (JASS), Junta de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA), Asociaciones Civiles de Agua Potable (ACAP), Unidad de gestión Municipal, entre otros.

Finalmente entre se encontró que entre los principales problemas encontrados en este sector y que sirvió de base para el presente estudio; que las

organizaciones prestadoras de las pequeñas ciudades no presentan una sostenibilidad financiera, los prestadores municipales y organizaciones comunales no garantizan dicha sostenibilidad financiera, dada la morosidad, por los bajos montos de tarifa, los mismos que cubren los costos de administración, operación y mantenimiento, asimismo se evidencia que no cuentan con personal calificado, los recursos financieros son limitados, falta de personal especializado, alta morosidad, con infraestructura limitada, con pocos volúmenes de captación, no realizan un proceso de cloración adecuado, y no cuentan con plantas de tratamiento con volúmenes adecuados, consecuentemente brindan agua de baja calidad. Por estos considerandos de la presente problemática nos lleva a plantear la presente investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación se realizó en la provincia de Huancayo, en los distritos que se ubican en la margen izquierda del Valle del Mantaro, comprensión del circuito turístico artesanal, que comprenden los distritos de: El Tambo, San Agustín de Cajas, Hualhuas, Saño, Quilcas, Ingenio, Quichuay, en el periodo de ejecución estará comprendido durante los meses de mayo a julio del año 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se genera y se gestiona el conocimiento basado en el valor, en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se genera el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de

Huancayo, región Junín - 2023?

- b) ¿Cómo se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023?.

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Describir cómo se genera y se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín – 2023

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Describir cómo se genera el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023.
- b) Describir cómo se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín – 2023.

1.5. Justificación de la investigación

La tesis generación y gestión del conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín – 2023, es de real importancia dado que en primer lugar permitirá transitar en los constructos de las variables dependiente e independiente al objeto de estudio, en los conceptos de la generación y gestión del conocimiento que permitirán profundizar y fundamentar de forma teórica y práctica; asimismo, el estudio permitirá comprender a la organizaciones de saneamiento desde su formación cultural, desarrollo de conocimientos, fortalecimiento de capacidades

y asignación de recursos que consolidan la organización que gestiona y administra el sistema de saneamiento en la provincia de Huancayo, desde sus orígenes ancestrales, hasta su proceso de desarrollo.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación que se realizará a nivel de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento a nivel de la provincia de Huancayo, y teniendo como principales limitaciones de acuerdo al sondeo de evaluación, la limitada disponibilidad de tiempo, de los presidentes y trabajadores de estas organizaciones, que están dedicados a la labor operativa del servicio más que la labor administrativa y/o de gerencia, el trabajo comunal, entre otras limitaciones de los directivos constituyen sus reuniones de trabajo comunal, con autoridades de la localidad, entre otros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

De acuerdo al Banco Mundial, el agua representa para la humanidad el desarrollo de la economía del mundo global, el desarrollo de los ecosistemas saludables del planeta y constituye en un elemento muy fundamental para la vida y la salud de los seres humanos (2023). Considera que es el principal propósito de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), y enfatiza la brecha de la existencia de 2 mil millones de personas en todo el mundo que no cuentan con el acceso a los servicios de agua potable gestionados de manera segura. Alrededor de 3,600 millones de habitantes no cuentan con estos servicios de forma segura y 2,300 millones simplemente no tienen instalaciones básicas para lavarse las manos.

Uno de los objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2023), es el abastecimiento y gestión sustentable del

abastecimiento de agua y el sistema óptimo de saneamiento para todos los habitantes del planeta; por tanto, el agua para el consumo humano, se constituye como un derecho para asegurar la calidad de vida de todo ser humano, y este elemento líquido llegue a todos los hogares como prioridad y permita en primer lugar satisfacer las necesidades humanas; además cabe precisar que el agua es de vital importancia para la vida natural vegetal, animal, y contribuye al desarrollo de la economía de un país, para la producción agrícola de alimentos, industrial, entre otros.

Según el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU-DAES) (2023), en el planeta en todos los continentes existe escasez de agua, puesto que alrededor de 1,200 millones de personas, es decir, una quinta parte de la población mundial, habita en lugares de escasez de agua potable, y 1,600 millones de habitantes del mundo tienen limitados recursos económicos para desarrollar la infraestructura adecuada y para abastecerse de este líquido elemento y distribuir el agua subterránea y/o de cielo abierto. Por tanto, hoy en este siglo XXI, la limitada disponibilidad de agua constituye en un reto, para satisfacer las demandas de los habitantes, de este planeta, por tanto, este fenómeno natural es originada por la intervención del mismo ser humano que desperdicia agua poniendo en riesgo su propia salud por generar aún más escasez, a ello se suma que no se va gestionando de manera sustentable.

En el Perú, el problema de las organizaciones en abastecimiento y gestión del agua es crucial, al igual de todos los países del mundo, se evidencian este problema de limitados recursos hídricos para el consumo humano, para la producción agrícola, la industria entre otros; en Perú con una población que

alcanza alrededor de 33 millones de habitantes, aproximadamente el 24% de habitantes no tienen acceso al agua potable; para el año 2023, 9 de cada 10 personas accedieron al servicio de agua potable, sin embargo, de acuerdo a informaciones de la Superintendencia de Servicios de Saneamiento (SUNASS), el 9% de la población peruana; es decir alrededor de 3.5 millones de habitantes del país no cuentan aún con el servicio de agua potable como preciso Muro Gutiérrez representante de esta entidad del agua como se señala en el Diario Oficial el Peruano (2023), asimismo remarcó que 7 de cada 10 personas cuenta con el servicio de alcantarillado, por tanto, el 26% de la población carece de estos servicios, finalmente indica que para cerrar estas brechas el sector requiere en materia de dotación de agua y sistema de saneamiento alrededor de 95 mil millones de inversión.

A nivel de Latinoamérica, el Perú es considerado uno de los países más privilegiados y ricos en materia de agua. Tal es así, que, en la costa del país, la población tiene una disponibilidad del 70% del total de la producción del agua, de acuerdo a las naciones unidas los peruanos nos encontramos por debajo de 1,700 m³ de agua/ habitante /año, estando con un nivel de escasez de agua potable. Esta realidad se vislumbra que en el país alrededor de 8 millones de habitantes no cuentan con agua potable, siendo el más afectado Lima, catalogada como una ciudad vulnerable, una de las urbes del mundo que llueve solo 9 milímetros al año; es decir alrededor de 1,500 millones de habitantes no tienen acceso al agua potable, ni servicios de alcantarillado; siendo los más afectados los pueblo jóvenes, y asentamientos humanos, donde el sistema de abastecimiento en la mayoría de los casos es a través de camiones cisterna, que distribuyen el agua a excesivos precios, el cual orienta a la población usuaria al uso racional del

agua, para el aseo personal, viviendas y consumos de alimentos. Existen entre otros problemas como los aniegos que ocurren frecuentemente en el sistema de saneamiento, producto de malas conexiones e inadecuadas prácticas de uso (2023). Frente a este contexto, se analiza algunos antecedentes que permitieron la iniciativa de realización de la presente investigación.

De acuerdo a las Naciones Unidas (ONU), se debe garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos, que enfatiza la implementación de políticas Públicas en América latina y el Caribe (2019)., se señala asimismo, que el consumo y uso del agua está ligado a la cultura y la educación, y se identificó que la problemática del agua está orientado en la inadecuada importancia del uso racional y aprovechamiento del agua, respecto a su calidad y disponibilidad, y son por el lado de las poblaciones analfabetas y poblaciones indígenas que se encuentran marginadas y aisladas en el ámbito rural y es más, esto se refleja en la limitada capacidad del gobierno para hacer frente a esta problemática y salud de la población. Por cuanto, propone la alternativa de solución que requiere capacitación y empoderamiento de parte de los gestores de este recurso hídrico para mejorar la administración y gobierno del agua, la adopción de decisiones y producción de conocimientos, la gestión de recursos a fin de mejorar los ingresos de la población usuaria. Asimismo, enfatiza el uso de tecnologías como un factor importante en el manejo del agua, en los sistemas de gestión de la información.

Uno de los antecedentes y referentes importantes para la realización de la presente investigación fue la tesis el Modelo de gestión de la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Bogotá (EAB) como pilar de la planeación estratégica y gestión operativa; que tuvo como objetivo proponer un modelo de

gestión del conocimiento para esta empresa, orientada a potenciar la innovación, capturar el conocimiento y mejorar los procesos organizacionales en este servicio misional en el marco de la planificación estratégica y gestión operativa; la investigación fue de enfoque cualitativo, en la que se consideró un estado de arte que identifica el modelo de gestión de la innovación y el desarrollo del conocimiento estratégico, que orienta y capitaliza el conocimiento explícito y el conocimiento tácito, y logra diseñar el modelo de gestión del conocimiento, que permitió potenciar la innovación en el servicio de acueducto de la empresa en mención, como semana Silva Gómez (2017).

Otro antecedente que consolidó el estudio de investigación fue de Marcano & Marín (2013), gestión del conocimiento en organizaciones comunales, análisis desde una dimensión estructural – Funcional, considera que, en la gestión de estas organizaciones de servicios de saneamiento, el desarrollo de conocimientos es producto de las prácticas sociales ancestrales de su comunidad, que se construye en base a sus experiencias de cada miembro, propios de sus procesos de vivencia, de sus pensamientos, de acumulación de información a lo largo de su trayectoria de vida, y de su generación, y se consolida en la gestión del conocimiento de la organización en la cual fortalece las capacidades de socialización de sus miembros y de interiorización, exteriorización, de las capacidades para convertir el diálogo social del conocimiento tácito en conocimiento explícito, y tiene como base la estructura y cultura de la organización comunal.

2.2. Bases teóricas -científicas

2.2.1. Los recursos naturales en la región Junín

Según la Gerencia Regional de Recursos Naturales de la región Junín el

40 % de habitantes no tienen acceso al agua potable de calidad y saneamiento básico, según información del diario Correo (2023). Asimismo, las evaluaciones muestran de 123 distritos de esta región, se evidencia que las provincias que presentan limitada infraestructura de acceso al agua vía red pública y saneamiento básico son Concepción 34.6% Junín 34.6 %, Tarma 42.6%, Satipo 51.3% y Chanchamayo, y no cuentan con adecuado tratamiento del agua. De acuerdo al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), en la región Junín, la provincia que cuenta con mayor cobertura en infraestructura sanitaria es la provincia de Huancayo con 64.1% con mayor población en atención, seguida de Jauja en un 60.9% y Chupaca con el 60%.

2.2.2. La gestión ancestral del Agua

El agua, se constituye en factor esencial para la vida humana y de todos los seres vivos, tiene características físicas, químicas y biológicas: el primero se refiere propiedades organolépticas, que se muestra en estados naturales como en sólido, líquido y gaseoso., tiene propiedades químicas que permiten medir la calidad de agua como: clasificadas como inorgánicas (pH, dureza, alcalinidad, acidez mineral, cloruros, sulfatos, nitratos, fosfatos, fluoruros, sílice, bicarbonatos, carbonatos, aniones, sodio, potasio, calcio, hierro, magnesio, manganeso y metales y tóxicos) y orgánicas (Demanda bioquímica, de oxígeno, demanda química de oxígeno y carbono orgánico total). , y gases disueltos (como dióxido de carbono, oxígeno disuelto, sulfuro de hidrógeno y amoníaco)., y cuenta con propiedades de estructura molecular, muy útil para todos los seres vivos. Este recurso se hace cada vez más escaso en el mundo en el suministro de agua subterránea, a ello se suma la inadecuada infraestructura con limitadas tecnologías en las instalaciones de redes. En cuanto a la gestión del agua se

priorizan aspectos claves como: los aspectos de gobierno, valoración del sistema de captación, producción, tratamiento, distribución y consumo, se diferencia la gestión rural de la urbana, y se evalúa el enfoque de la oferta y demanda. Se aprecia a la gestión del servicio de agua a prácticas muy antiguas, legados culturales peruanos en esta materia, dicha tradición aún se mantiene, de generación en generación; en cuanto al uso del agua el poblador andino del Perú ha generado muchas estrategias para optimizar el uso del agua y ha generado: sistemas de producción, represas alto andinas, acuíferos, sistemas de andenes.

La gestión del agua está ligada a la vida de la población Andina, así el pueblo Inca supo manejar el agua con sabiduría y formó parte de su calendario agrícola, en la producción de papas y otros productos; mediante una adecuada infraestructura hidráulica, logrando abastecer de agua desde zonas altas de las cuencas, hasta las zonas bajas de ríos, como se señala en el Texto de SERVIR, de la escuela Nacional de Administración Pública (2021).

2.2.3. Organización Creadora del Conocimiento

La Organización creadora de conocimiento conceptos de Nonaka y Takeuchi, (1999).- Texto en la que considera como las organizaciones de Japón, crean y generan la innovación, a través de una metodología y técnica; constituye un modelo de creación de conocimiento organizacional, como parte de la teoría referente a la creación del conocimiento organizacional. Generación del conocimiento que se genera a través de ensayo y error, una experiencia física, de imaginación, el aprender de otros. Por tanto, toda generación del conocimiento consiste en valorar la capacidad de una organización que le permita crear nuevos conocimientos, y transmitirlos entre sus miembros, luego para llegar a la realización de productos, en sistemas y procesos; por tanto, para la generación de

conocimiento se debe de tener en cuenta la competitividad internacional, donde el ser humano se constituye en el principal promotor de la generación de conocimientos, lo que se concluye que un trabajador interactúa con la organización a través del conocimiento, donde la generación del conocimiento se realiza de tres formas: de manera individual, de forma grupal y a nivel de la organización.

Estos conceptos remarcan en el texto de la Sociedad Poscapitalista de Peter Drucker (1993), donde la base fundamental de la sociedad, del desarrollo científico, tecnológico, productivo es el conocimiento; producto de la sociedad del saber o sociedad del conocimiento como señala el autor, que genera por iniciativa la revolución en el mundo empresarial, considerado un “factor de producción” importante, dejando de lado la tierra, el trabajo y el capital. En suma, en esta nueva sociedad del conocimiento, existen tipos de personas, o tipos de trabajadores, simbólicos, del saber y conocimiento, de servicios y operativos, acuñando los términos “trabajo del saber” y “trabajador del saber”, “sociedad de las organizaciones”, desde los años 60. Que aplicado al contexto de la empresa se genera valor generando una mayor “productividad” y desarrollo en “innovación”, entonces los empleados y trabajadores del saber, constituyen la base del desarrollo de la sociedad.

En el texto *Funky Business - el talento mueve al capital*, de Nordstrom & Ridderstrale (1999), Considera que el principal medio de producción constituye el cerebro que pesa aproximadamente 1,300 gramos, y constituye el ordenador más creativo del planeta, en suma el cerebro humano, ha desplazado a los medios de comunicación tradicionales como la tierra, el trabajo y el capital; por tanto, una organización tendrá mayor competencia cuando sepa utilizar el conocimiento

y desarrollar el conocimiento de sus miembros y de los que integran su organización.

2.2.4. Valor del Conocimiento e incremento del rendimiento de las organizaciones

La gestión del conocimiento basada en el valor de acuerdo a Tissen & Adriassen y & Lekanne (2000)., en el texto “El valor del conocimiento para aumentar el rendimiento de las personas”, considera a las organizaciones que utilizan el conocimiento tienen ya una ventaja competitiva en el tiempo, asimismo, que tomas decisiones estratégicas en la gestión del conocimiento; donde el integrante de una organización constituye el principal activo de la organización; la gestión del conocimiento genera valor a través de la relación social de sus integrantes, de manera tal que permitan primero identificar el conocimiento, segundo establecer mecanismos para captar y crear conocimiento, tercero buscar fórmulas sencillas para estructurar y almacenar conocimientos, cuarto definir sistemas de trasmisión y compartir el conocimiento, quinto buscar una adecuada interpretación y aplicación del conocimiento, y finalmente reutilizar y renovar dicho conocimiento en todos los ámbitos de la organización, siete establecer comunidades de práctica es decir redes de comunicación, desarrollar una intranet, nueve desarrollar la innovación y potenciación de los conocimientos propios para facilitar la sostenibilidad de la ventaja competitiva, desarrollo de una actitud permanente para gestionar el conocimiento de su organización, aprovechar la creatividad, es decir las ideas de los miembros de la organización a través del aprendizaje que permita a la organización competir en las mejores condiciones.

2.3. Definición de términos conceptuales

Generación del conocimiento. – En primer lugar, el conocimiento es considerado como la unidad base para explicar el comportamiento de las empresas, y el proceso de creación del conocimiento constituye la fuente más importante de la competitividad internacional; que proviene del conocimiento humano (conocimiento explícito), acumulada por un individuo y transmitida socialmente entre individuos, y el conocimiento tácito que es aprendido producto de experiencia personal, que involucra categorías como: creencias, puntos de vista, y valores, y constituye un componente importante del comportamiento humano y fuente de competitividad de las organizaciones. La generación del conocimiento en una organización, constituye un proceso donde interactúan el conocimiento explícito y tácito.

Gestión del Conocimiento basada en el Valor. – Se considera a la valoración del conocimiento de cada uno de los integrantes de la organización en favor la productividad de la misma, denominada “economía del conocimiento”, de manera tal que las empresas causen un impacto positivo en la sociedad, hacia una mayor satisfacción de los clientes, consecuentemente el incremento de competitividad; por tanto, se requiere estimular la innovación y creatividad entre los miembros de la empresa u organización.

JASS. – Son organizaciones denominadas Juntas Administradoras de servicios de saneamiento, inscritas en registros públicos, que brindas servicios de agua potables y desagüe entre otros servicios, que geográficamente están localizados en distritos, pequeñas ciudades urbanas y rurales del país.

2.4. Enfoque filosófico – epistémico

En calidad de investigadoras de las ciencias administrativas y empresariales adoptamos una postura filosófica que en todo trabajo de

investigación no se va llegar a comprender y entender el problema y solución con una verdad absoluta, solo lo que se muestra a través de nuestros sentidos; por tanto, se aborda la teoría del conocimiento; es decir la comprensión del ser humano abarca a lo construido por su propio desarrollo mental y a su relación directa con la unidad de análisis u objeto de estudio; es decir estamos frente a una posición racionalista del conocimiento, el cual, Husserl llamó a su filosofía “fenomenología”, que solo la cuidadosa descripción del fenómeno en estudio, podemos clarificar, la relación entre el acto de conocer y el acto conocido. En tanto, no descartamos el idealismo objetivo, que permite comprender la materia en su existencia real, teniendo en cuenta en primera instancia el espíritu de la mente del investigador; dando relevancia e importancia a los conceptos como son la generación y gestión del conocimiento en la organización de estudio. Por lo tanto, adoptaremos una postura filosófica de la fenomenología, que nos permitió realizar un análisis descriptivo de nuestras propias vivencias y de forma intencional; donde nos permitió percibir analizar el objeto de estudio que son las Juntas Administradoras de servicios de Saneamiento, donde el factor de análisis de la organización se tuvo presente las vivencias intencionales, para estructurar las partes y aspectos del análisis, vislumbrando la tarea fenomenológica que consistió en comprender las partes a través de sus categorías y sub .categorías, describirlas y realizar la descomposición del objeto de estudio desde su percepción interna poder describir de forma adecuada como indica Husserl (2006).

En la investigación tuvimos en cuenta el enfoque epistémico que consistió en la postura transaccional y de carácter subjetivo, que nos permitió evaluar mediante una relación directa con el objeto de análisis y sus integrantes para

obtener el conocimiento, respetando la participación de los integrantes del grupo investigado, teniendo una interacción dinámica entre las investigadoras con el objeto en estudio, considerando que los valores de las investigadoras tuvo un impacto en el estudio realizado. En síntesis, significa que los resultados arribados de la investigación son moldeados por los valores de las investigadoras que realizaron dicha investigación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación se considera de tipo cualitativa, dada la naturaleza de las categorías de estudio de la presente investigación, los cuales requirió medir los mismos con cualidades, considerado también como enfoque cualitativo como menciona Portilla & Izaguirre (2014). En el texto ¿Cómo hacer un proyecto de investigación? La investigación cualitativa es una investigación que no es lineal, es emergente, periódico y repetido; que se orienta a una realidad subjetiva, e inductivo; cuya característica de la investigación es descriptivo narrativo, y tiene como fortaleza ser natural en sus observaciones como señala Hernández & Mendoza (2018).

3.2. Nivel de investigación

Si bien en el tipo de investigación es cualitativa, que se refiere, al análisis de las propiedades del fenómeno de estudio, dada la pregunta de investigación,

que requirió en primera instancia de una concienzuda revisión de la literatura, propios de la ruta cualitativa, que permitió comprender el fenómeno de estudio desde la óptica de quienes tienen la vivencia, mediante el cual se buscan patrones y diferencias de las experiencias vividas y su significado, corresponde a la investigación un nivel Descriptivo, que permitió estudiar a las personas y sus expresiones sobre la realidad del objeto de estudio, interpretando a los participantes de sus propias realidades; realidades que se van modificando en el proceso de realización de la intervención de la investigación como señala Hernández & Mendoza (2018).

3.3. Característica de la investigación

Entre las características relevantes del estudio cualitativo que corresponde a la generación y gestión del conocimiento en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento de la provincia de Huancayo, que forma parte de la ruta de investigación, cuyas características son: se aborda mediante el paradigma de la fenomenología, constructivismo y con naturalidad; en la cual se investiga ciertas realidades subjetivas de los participantes, que se debe conocer e interpretar desde un fundamento cultural en el entorno social de vida; las observaciones que se realizó se describe según van cambiando la realidad, y se admitió la apreciación subjetiva como parte del fenómeno que se estudió como fundamenta Hernández & Mendoza (2018).

Asimismo, se precisa entre las características básicas que comparten este tipo de estudios constituyen: la investigación forma parte de las ciencias sociales, se aborda el estudio a personas que comparten experiencias o el fenómeno en estudio, se realizaron observaciones, entrevistas y grupos de enfoque, que se diferencia por categoría, a los cuales, describen los fenómenos y experiencias

compartidas, y se describen el fenómeno y experiencias comunes de varios participantes relacionados al fenómeno.

3.4. Método de investigación

La tesis utilizó como método general de investigación el método Científico: cuyos principios básicos permitió formular la pregunta de investigación, y como método específico el método inductivo. Desde la perspectiva de investigación cualitativa y características de la investigación en curso de nivel descriptivo sobre una realidad concreta, se eligió el uso del método inductivo que hace uso del razonamiento de la realidad o fenómeno de estudio para llegar a conclusiones, de los hechos singulares que han sido aceptados como válidos, para finalmente llegar a conclusiones, producto del estudio individual de la realidad de los hechos, llegándose a conclusiones concretas que se fundamentan en leyes, paradigmas y fundamentos teóricos, como señala Bernal (2010).

3.5. Diseño de investigación

El diseño de investigación en el Fenomenológico, que consistió en realizar una exploración, descripción y comprensión de experiencias de las personas en una realidad u objeto de estudio, que se define en el planteamiento de abordar los directivos, trabajadores de la JASS y especialistas de este sector de saneamiento, basado en sus experiencia como conductores del sistema de saneamiento en una localidad de la provincia de Huancayo, y luego de comparan la similitud y diferencia entre dichas experiencias de estos integrantes de la JASS, con respecto al fenómeno de la generación y gestión del conocimiento, valorando sus experiencias de sus integrantes, cuyo análisis es de forma general, específica o común, siendo sus enfoques desde la Fenomenología hermenéutica o

Fenomenología empírica., donde el diseño es el siguiente:

- Exploración, descripción y comprensión de experiencias del fenómeno en estudio
- Identificación del fenómeno desde el planteamiento humano o experiencias
- Triangulación para comparar similitudes y diferencias entre las experiencias de los participantes respecto al fenómeno de estudio.

3.6. Procedimiento del Muestreo

A fin de comprender de manera pertinente y adecuada el fenómeno de estudio el procedimiento del muestreo se realizó de la siguiente forma: Primero se eligió a cinco organizaciones representativas de las organizaciones comunales y sin fines de lucro relacionadas a la labor de saneamiento a nivel de la provincia de Huancayo, quedando entre ellos la JASS de Saño, JASS del distrito de Ingenio, JASS del distrito de Quichuay, la JASS de Saños Chico del distrito de el Tambo, JASS del Centro poblado de Uñas el Tambo, que fueron catalogados por la SUNASS como organizaciones con una gestión de regular a malo; luego se determinó identificar los individuos de la Organización y ellos son: los directivos de dichas organizaciones como son: el Presidente, secretario y Tesorero, los técnicos, y vocales de la organización; asimismo, se determinó tres especialistas del sector salud (Puestos de salud), especialistas de la red Salud del Valle del Mantaro y un representante de SUNASS,

Quedando la muestra como sigue:

- $N = 11$ Organizaciones Comunales provincia de Huancayo
- Muestra $n = 5$ Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento
- Unidad Muestral: Directivos, técnicos y expertos de saneamiento
- $n = 5$ Directivos y 5 técnicos (JASS) y 3 expertos de las organizaciones de

Salud y del sector saneamiento.

- Por tanto, $n = 13$ personas

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada en la presente investigación de carácter cualitativo, fue la entrevista y el instrumento utilizado fue la entrevista semiestructurada a profundidad, dirigido a directivos, trabajadores y expertos de las organizaciones de saneamiento como es la JASS, resultantes de acuerdo al proceso de muestreo.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Estas técnicas y análisis tienen como objetivo la agrupación de los datos e información y ordenar en concordancia a los objetivos y método de estudio, dado que la investigación es de tipo cualitativo, cuyo análisis permitió en la presente investigación procesar la información de las entrevistas a directivos, trabajadores y expertos en gestión de las organizaciones de saneamiento como son las JASS. Al procesar de forma adecuada los datos e información, permitiendo sistematizar una información significativa del objeto de estudio.

Para almacenar la información se utilizaron como principal el dispositivo móvil como es el teléfono, que permitió registrar las grabaciones de las entrevistas, luego procesar dichas informaciones digitales, dada la característica de la investigación, como señala Tafur Portilla en su libro Como Hacer un proyecto de Investigación (2014) .

3.9. Orientación ética

De acuerdo a Hernández & Mendoza (2018), señala que todo investigador realiza una investigación, teniendo en cuenta los fundamentos de la ética, y comparte la declaración de Helsinki de 1964 entre otros códigos de ética que indican; que todo investigador debe estar informado del propósito de la

realización de un determinado estudio, que uso le dará los resultados y el impacto que le causará en su vida personal; que la información obtenido producto del estudio debe de guardarse la reserva y anonimato respecto a lo observado por el investigador; y solicitar información por escrito a fin de socializar información con el grupo observado, es decir se realizó la investigación y obtención de datos e información con el consentimiento informado de los participantes, es decir los directivos de las organizaciones comunales de saneamiento (JASS), trabajadores (Técnicos, administrativos) y expertos del sector Saneamiento y Salud.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

En seguida se muestra la evaluación y análisis de resultados producto del trabajo de campo realizado, en las Juntas Administradoras de servicios de Saneamiento, de la provincia de Huancayo,

Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS)

Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), de acuerdo a la SUNASS (2022), publicación Determinación del Área de Prestación De Servicios de Saneamiento de la Región Junín; son definidas como organizaciones comunales, que tienen como propósito operar y administrar un sistema de abastecimiento de agua potable de una determinada localidad; y es considerado como un operador, a diferencia de los operadores como: el Prestador Municipal (PM) o Unidad de Gestión Municipal (UGM); y operadores especializados. Además, estos tipos de organizaciones han sido facultados para

asociarse con el propósito de desarrollar actividades de interés colectivo, a fin de aprovechar, los recursos hídricos de su zona o localidad, y las economías de escala. Asimismo, se localizan en pequeñas ciudades, siendo su responsabilidad la operación y mantenimiento de sus sistemas de agua potable y servicios de alcantarillado, de forma comunal es decir colectiva.

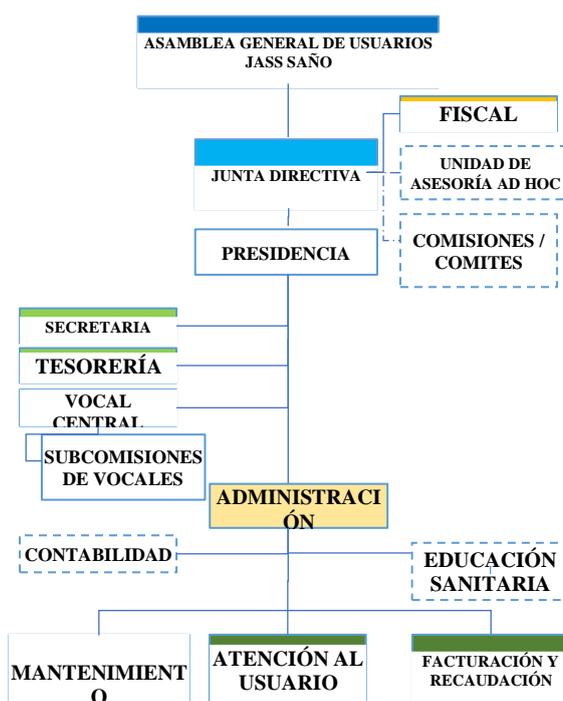
Breve Reseña Histórica de las Organizaciones Comunales de Saneamiento en la Provincia de Huancayo

Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), de la provincia de Huancayo, son organizaciones que han surgido en las Comunidades Campesinas de este territorio desde los años 70; siendo las primeras organizaciones denominadas asociaciones, comités, entre otros, que se encargaron de la dotación de agua potable a la población de usuarios de una zona rural, centro poblado, o distrito, realizando sistemas de captación, almacenamiento y distribución de agua de manantiales que se constituyen hasta hoy a nivel del Valle del Mantaro, el sistema de captación y abastecimiento de agua potable. Asimismo, de acuerdo a la investigación realizada en los distritos de Quichuay, Ingenio, Quilcas, San Agustín de Cajas, entre distritos, que son nuestros referentes, se encontró que son organizaciones civiles sin fines de lucro, algunos de ellas están inscritas legalmente en Registros Públicos de Huancayo; una característica especial de estas organizaciones es, que aún conservan la tradición de trabajo comunal de ayuda mutua, que se realiza a través de faenas, que les han permitido por muchos años, la construcción de sus sistema de saneamiento, realizando diversos proyectos como la construcción de la captación de agua subterránea, ejecución de líneas de conducción a sus reservorios, construcción de plantas de tratamiento, líneas de distribución hasta los hogares

de los asociados o usuarios.

Administración y/o gestión de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento

Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), por lo general tienen una administración comunal basada en la experiencia de sus directivos y usuarios, no en una administración formal, debido a que la mayoría de sus representantes presidentes (as), secretarios (as), tesoreros (as) no tienen una formación en Administración, en algunos casos con alguna otra profesión, carrera técnica o sin ninguna formación académica formal. Estas organizaciones trabajan por lo general con un Plan de Trabajo y un Reglamento de Usuarios, Plan Operativo Anual; y tienen un Estatuto que regula el funcionamiento de la institución; y cabe indicar que la mayoría no cuenta con instrumentos de gestión como un reglamento de organización y funciones, un texto de procedimientos administrativos, un programa o sistema informático de cobranzas, entre otros. Estas organizaciones tienen como base la siguiente estructura orgánica:



La Generación y Gestión del Conocimiento en las Juntas

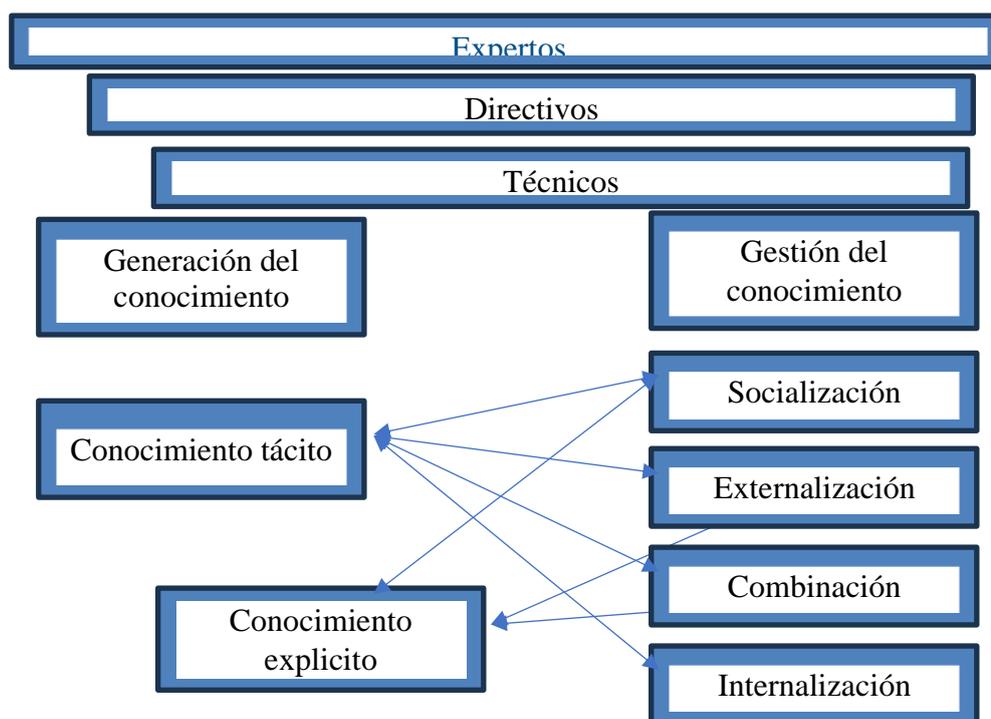
Administradoras de Servicios de Saneamiento.

De acuerdo a la naturaleza de administración de estas organizaciones, dedicadas al servicio de agua potables y alcantarillado sanitario, cumplen determinadas funciones en materia de gestión de la organización, manejo técnico de los sistemas de saneamiento y educación sanitaria; que a un nivel de cultura de desarrollo es aún básico; tomado desde la evaluación de campo, donde se encontró determinados resultados de evaluación:

a) Red de Categoría de evaluación a nivel de los principales agentes de la JASS

La Red de Categoría, considerando el diseño de investigación cualitativo, se presenta a nivel de los actores y/o agentes de desarrollo de las Juntas Administradoras de Servicios de saneamiento (JASS), considerando el nivel de valor en el sistema de saneamiento, en un nivel de generación del conocimiento y gestión del conocimiento, se presenta como sigue:

Tabla 1. Red de Categoría del conocimiento



Fuente: Elaboración propia

La Red de Categoría, representa la teoría de Nonaka y Takeuchi, que representan la apreciación de los conceptos de generación y gestión del conocimiento a nivel de técnico, directivos y expertos valorados de forma simbólica.

b) Generación y gestión del conocimiento en la JASS.

Luego del análisis de resultados de la presente investigación se presenta la tabla de análisis de valoración de la generación y gestión del conocimiento, la misma que muestra un conjunto de sub categorías, que permitirá mejorar la gestión de la JASS, y es como sigue:

Tabla 2. Generación y gestión del conocimiento en la JASS

| Categorías | Sub Categorías | Indicadores | Items (acciones) |
|------------|---|---------------------------------|--|
| | 1. Sociabilización (Tácito a tácito) | Creación de conocimiento tácito | 1. Promover el uso responsable de los |
| | | | 2. Propiciar el desarrollo del trabajo en equipo |
| | | | 3. Garantizar la calidad de los servicios de saneamiento en la JASS |
| | | | 4. Necesidad de fortalecer la comunicación y promover el aprendizaje colaborativo para lograr un funcionamiento más eficiente. |
| | | | 5. Implementación de una gestión eficiente de la institución |
| | | Conocimiento tácito compartido | 6. Se reconoce la importancia de promover un ambiente de confianza, colaboración y aprendizaje entre los miembros de la JASS. |
| | | | 7. Se busca constantemente formas de mejora de integración a través del aprendizaje y la colaboración. |
| | | | 8. Lograr un impacto positivo en la comunidad. |
| | | | 9. Articulación con otras instituciones u organizaciones |
| | | | 10. Necesidad de planificación y gestión adecuada para |

| | | | |
|---|--|--|--|
| Generación y Gestión del conocimiento | 2. Exteriorización (Tácito a explícito) | Generación de conocimiento explícito | garantizar el buen funcionamiento de la institución |
| | | | 11. Asegurar una gestión administrativa y operativa eficiente. |
| | | | 12. Aprender de experiencias pasadas |
| | | 13. Se destaca la importancia de contar con tecnología, apoyo profesional y técnico. | |
| | Articulación del conocimiento tácito a explícito | 14. Utilizar tecnologías clave y medir métricas como la calidad, cantidad y costos del agua para garantizar el éxito institucional de las JASS | |
| | | 15. Establecer alianzas estratégicas | |
| | 3. Combinación (Explícito a explícito) | Sistematización del conocimiento explícito | 16. Se observa la importancia de trabajar en equipo |
| | | | 17. Mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de servicios de saneamiento y agua potable. |
| | | | 18. La gestión del conocimiento en las JASS es crucial para recopilar, organizar y compartir información relevante sobre la gestión de servicios de agua y saneamiento |
| | | Transferencia del conocimiento | 19. Se identifica una falta de colaboración y una valoración personal en lugar de grupal. |
| 20. Centrar los esfuerzos en la elaboración de un Estatuto claro. | | | |
| 21. Tomar decisiones informadas y fortalecer los resultados de los proyectos. | | | |
| | | 22. Cumplir con las obligaciones de la JASS. | |
| | | 23. La gestión del conocimiento es fundamental para la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento. | |
| | | 24. Capacitación especializada para | |

| | | | |
|--|--|----------------------------|--|
| | | Aprendizaje individual | mejorar el trabajo en la JASS 25. Aprender nuevas técnicas para mejorar el servicio de saneamiento. |
| | 4. Interiorización (explícito a tácito) | | 26. Capacitar a los miembros y usuarios de la JASS. |
| | | Aprendizaje organizacional | 27. Promover una cultura organizacional positiva. |
| | | | 28 Implementar proyectos de inversión. |
| | | | 29. Acciones son fundamentales para garantizar un servicio de calidad y sostenible para la comunidad. |
| | | | 30. La identificación de buenas prácticas, la documentación de lecciones aprendidas y la difusión de conocimientos entre los miembros de la organización |
| | | | 31. Asegurar una gestión eficiente y sostenible de las actividades en la JASS |

Fuente. - resultados de la investigación

De acuerdo a la tabla N° 2 se aprecia la valoración de la JASS, respecto a la socialización, exteriorización, combinación e interiorización de los conocimientos tácito y explícito; que permiten comprender como se origina la generación o creación de conocimientos, sistematización, transferencia, aprendizaje individual y organizacional, y poner atención propuestas de acciones, que contribuirá en mejora de la gestión de la JASS.

c) Evaluación a nivel de Técnico

Respecto a la pregunta Técnico. ¿Hay algo especial que les gustaría aprender y compartir de forma colaborativa entre los miembros de su equipo (técnicos), que les permita manejar la gestión operativa del servicio de saneamiento de manera eficiente en la JASS?; la respuesta 1. Se tiene que trabajar en equipo para el mejor funcionamiento, parece que no se reduce a elegir a quien no le guste, o si y también aprender a valorar el recurso hídrico,

No todos trabajan juntos, existe una débil colaboración entre los directivos y operadores del servicio y colaboradores, me gustaría aprender nuevas técnicas de cloración , No a todos les gusta aprender y compartir cosas interesantes, como las nuevas opciones en el manejo de servicios de agua y alcantarillado, Generalmente nuestra valoración es personal y no en grupo. Respuesta 2. Manejar y controlar el sistema de captación, abastecimiento, distribución de agua y el manejo de la planta de residuos sólidos, nuevas técnicas de cloración y tratamiento de agua. Respuesta 3. La comunicación instantánea.

Interpretación: Al analizar las respuestas de los miembros del equipo técnico, se puede observar que hay un deseo compartido de trabajar en equipo y aprender nuevas técnicas para mejorar el manejo del servicio de saneamiento. Sin embargo, también se identifica una falta de colaboración y una valoración personal en lugar de grupal. Existe una necesidad de fortalecer la comunicación y promover el aprendizaje colaborativo para lograr un funcionamiento más eficiente. En este sentido, se destaca la importancia de enfocarse en el trabajo en equipo, la valoración del recurso hídrico y el aprendizaje de nuevas técnicas de cloración y tratamiento de agua. Además, se menciona la necesidad de manejar y controlar el sistema de captación, abastecimiento y distribución de agua, así como el manejo de la planta de residuos sólidos. Estos son aspectos clave que requieren de una colaboración efectiva entre los miembros del equipo técnico para lograr una gestión operativa eficiente del servicio de saneamiento.

En conclusión, es necesario fomentar una cultura de colaboración y aprendizaje en el equipo técnico para mejorar el funcionamiento del servicio de saneamiento. Esto implica promover una comunicación más efectiva, trabajar en equipo y estar abiertos a aprender nuevas técnicas que contribuyan a optimizar la gestión operativa del servicio.

Respecto a las preguntas al **Técnico 2**. ¿Consideras que a todos en la JASS les gusta aprender y compartir cosas interesantes, que les permite mejorar su labor en la mejora de servicios en favor de la población de usuarios?, ¿Consideras que todos valoran lo que aprenden juntos?

Respuesta 1. Contestó del valor de saber utilizar los servicios de alcantarillado sanitario, manejo adecuado de la captación, redes de distribución, planta de tratamiento, reservorio, redes de aducción y conexiones domiciliarias Respuesta 2. No a toda la población le gusta aprender, son algunos usuarios que tienen interés en mejorar la gestión de la institución, Todos los integrantes de la JASS a nivel directivo valoran la importancia del agua y de lo que aprenden para mejorar los servicios de saneamiento. Respuesta 3. No tengo certeza, pero sospecho que sí.

Interpretación: En las respuestas se puede observar que hay diferentes opiniones y percepciones sobre la importancia del aprendizaje y la valoración de lo que se aprende en la Junta de Agua y Saneamiento (JASS). Mientras que algunas personas muestran un interés genuino en mejorar la gestión de la institución a través del aprendizaje y valoran la importancia del agua y los servicios de saneamiento, otras expresan dudas o sospechas sobre si todos en la JASS comparten ese mismo interés y valoración. Estas respuestas indican la existencia de diversidad de opiniones y actitudes hacia el aprendizaje y la valoración del conocimiento en la JASS. Es importante tener en cuenta estas diferencias para poder promover un ambiente de aprendizaje colaborativo y fomentar una cultura de valoración del conocimiento y su aplicación en la mejora de los servicios de saneamiento.

En conclusión, es fundamental promover una cultura organizacional que fomente el aprendizaje y la valoración del conocimiento en la JASS, para así garantizar una gestión eficiente y efectiva en beneficio de la población de usuarios. Es necesario trabajar en la promoción de la importancia del

aprendizaje continuo y la aplicación práctica de lo aprendido en la mejora de los servicios de saneamiento.

Pregunta al **Técnico**. ¿Cuáles son los principales conocimientos y aprendizajes que se alcanzaron, en los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, y tratamiento de aguas residuales?; ¿Está permitiendo realizar un trabajo eficiente y eficaz en la JASS?

Respuesta 1. Si, la tecnología ayuda, Generalmente uso del teléfono para reportar los trabajos que se realiza. Respuesta 2. Se utilizó apoyo profesional y técnico para poner en marcha proyectos de inversión y la atención técnica, Con el apoyo de profesionales y técnicos especializados en el rubro se está mejorando el trabajo en la JASS. Respuesta 3. La organización.

Interpretación: Al analizar las respuestas, se puede observar que la tecnología juega un papel importante en el desarrollo de las actividades relacionadas con los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales. En el primer caso, se menciona que el uso del teléfono ayuda en el reporte de trabajos realizados, lo que indica que la tecnología facilita la comunicación y la gestión de tareas. Además, se destaca el apoyo profesional y técnico recibido para implementar proyectos de inversión y mejorar el trabajo en la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS). Esto demuestra que el conocimiento especializado y el apoyo técnico son fundamentales para el desarrollo eficiente de las actividades relacionadas con los servicios de agua. En cuanto a la pregunta sobre los principales conocimientos y aprendizajes alcanzados, se puede concluir que la capacitación especializada y el apoyo técnico permiten realizar un trabajo eficiente y eficaz en la JASS. El hecho de contar con profesionales y técnicos especializados en el rubro contribuye a mejorar la gestión de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales, lo que a su vez se traduce en beneficios para la

comunidad.

En conclusión, el análisis de las respuestas revela que la tecnología, el apoyo profesional y técnico, así como el conocimiento especializado son elementos clave para el desarrollo eficiente de las actividades relacionadas con los servicios de agua. Es fundamental seguir promoviendo la capacitación y el apoyo técnico para garantizar la gestión efectiva de los servicios de saneamiento.

Pregunta Técnico. ¿Utilizan computadoras o equipos para aprender y realizar sus labores operativas en la JASS? ¿Crees que eso les ayuda mucho?
Respuesta 1. Sí; para el tratamiento de agua con plantas portátiles y mejorar el trabajo con calidad. Respuesta 2. Si, para sistematizar los ingresos, egresos, balances económicos, control de materiales, equipos, herramientas, etc., Ayuda a la toma de decisiones y un mejor control de la gestión administrativa y económica

Respuesta 3. Sí, y ayuda mucho.

Interpretación: Las respuestas muestran que se utilizan diferentes herramientas como plantas portátiles para el tratamiento de agua, capacitación para fortalecer capacidades, sistematización de ingresos, egresos y balances económicos, y el uso de computadoras o equipos para aprender y realizar labores operativas en las JASS. Estas herramientas ayudan a mejorar el trabajo con calidad, la toma de decisiones, el control de la gestión administrativa y económica, y son de gran ayuda para las labores operativas.

En conclusión, el uso de estas herramientas y tecnologías en la JASS ha demostrado ser beneficioso para mejorar la calidad del trabajo, fortalecer capacidades, sistematizar procesos administrativos y económicos, y facilitar las labores operativas. Es importante seguir promoviendo su uso y capacitando a los operadores en su manejo para optimizar el funcionamiento

de las JASS.

Pregunta **Técnico**. ¿Han participado en capacitaciones sobre el manejo de nuevas tecnologías, que permitió mejorar el trabajo en las JASS? ¿Cuáles?, ¿Cómo han impactado en tu desempeño?

Respuesta 1. Sí, Capacitación de fortalecimiento de capacidades de operadores de saneamiento realizado por la Dirección Regional de Junín y SUNASS; y bastante. Respuesta 2. A nivel del Gobierno regional y otras organizaciones del ministerio de vivienda y saneamiento, Han mejorado la perspectiva de intervención en la gestión administrativa y manejo de los servicios de saneamiento. Respuesta 3. Sí, comunicación por redes.

Interpretación: Las respuestas muestran que, si bien ha habido avances en la formación técnica especializada a nivel del Gobierno regional y otras organizaciones del ministerio de vivienda y saneamiento, aún existe una necesidad de mayor capacitación para poder contribuir a la mejora del sistema operativo de manejo de saneamiento. Además, se destaca que la comunicación por redes ha sido un medio clave para participar en capacitaciones sobre el manejo de nuevas tecnologías, lo cual ha impactado positivamente en el desempeño de los encuestados.

En conclusión, si bien se ha notado cierto avance en la capacitación y perspectiva de intervención en la gestión administrativa y manejo de los servicios de saneamiento a nivel gubernamental, es necesario seguir impulsando la formación técnica especializada, así como el acceso a capacitaciones sobre nuevas tecnologías, para poder contribuir de manera más efectiva a la mejora del sistema operativo de manejo de saneamiento en general.

Pregunta **Técnico**. ¿Qué dificultades tuviste para adquirir y compartir conocimiento y experiencias en temas de saneamiento en tu trabajo en la JASS?: Respuesta 1. Mejorar la eficiencia para la población, compartir lo

poco que uno sabe en muchos años de trabajo en el tratamiento de agua y alcantarillado. Respuesta 2. Limitada confianza al inicio de gestión con los miembros de la organización, lo cual no permitieron socializar conocimientos y experiencias, Decisiones importantes en la ejecución de proyectos centrada solamente el presidente de la JASS

Respuesta 3. Analfabetismo y conformismo.

Interpretación: En mi experiencia en la JASS, he enfrentado varias dificultades para adquirir y compartir conocimiento y experiencias en temas de saneamiento. En primer lugar, la limitada confianza al inicio de mi gestión con los miembros de la organización dificultó la socialización de conocimientos y experiencias. Esto hizo que no se aprovechara al máximo el aprendizaje que pude haber compartido. Además, la toma de decisiones importantes en la ejecución de proyectos centrada solamente en el presidente de la JASS limitó mi capacidad para aportar mis conocimientos y experiencias en el tratamiento de agua y alcantarillado. Esto dificultó la mejora de la eficiencia para la población a la que servimos.

En conclusión, estas dificultades han demostrado la importancia de fomentar un ambiente de confianza y colaboración en las organizaciones, para poder adquirir y compartir conocimientos y experiencias de manera efectiva en temas de saneamiento. Es necesario trabajar en la promoción de la participación y la apertura a nuevas ideas para lograr una gestión más eficiente y beneficiosa para la comunidad.

Pregunta Técnico. ¿Qué conocimientos y experiencias han logrado, luego de las reuniones entre directivos y trabajadores; se comparten estos conocimientos y experiencias entre todos los integrantes en la JASS?.

Respuesta 1. Se siente satisfecho con los colegas de trabajo, Muy motivado, compartí mi experiencia en el manejo de la planta de tratamiento y cloración.

Respuesta 2. Apoyo en el planteamiento del Plan de Trabajo y del

Reglamento Interno, sistematizar los datos e información de usuarios, y se compartió información de otras JASS. Respuesta 3. Coordinación y distribución de responsabilidades.

Interpretación: Las respuestas muestran que se ha logrado un ambiente de satisfacción y motivación entre los colegas, lo cual es fundamental para el desarrollo efectivo de las actividades dentro de las JASS. Además, se destaca la importancia de compartir experiencias y conocimientos en el manejo de la planta de tratamiento y cloración, lo cual demuestra un compromiso por mejorar los procesos de trabajo.

Asimismo, se observa que se ha logrado apoyo en la elaboración del Plan de Trabajo y del Reglamento Interno, así como en la sistematización de datos e información de usuarios. Esto indica una colaboración activa entre directivos y trabajadores, lo cual es fundamental para el logro de los objetivos planteados.

En conclusión, las reuniones entre directivos y trabajadores han permitido el intercambio de conocimientos y experiencias, lo cual ha fortalecido el trabajo en equipo y ha contribuido al desarrollo de la JASS. Es importante seguir fomentando este tipo de intercambio para seguir mejorando en el manejo y gestión de los recursos.

Pregunta **Técnico.** ¿Cuéntame cómo te sientes cuando compartes soluciones con tus compañeros de trabajo en la JASS, en las actividades y tareas que realizas?, ¿Qué enseñanzas has compartido o te han compartido que consideras importante? Respuesta 1. Que tenga un modelo de gestión, Que se coordine las labores operativas de trabajo para realizar una buena desinfección y mantenimiento de los componentes del sistema de saneamiento, Respuesta 2. Con mayor compromiso y motivación para realizar mejor las tareas y actividades en la JASS, Las enseñanzas mayormente que se han compartido es sobre el manejo de las cuentas de

ingresos y egresos, manejo del sistema de captación, abastecimiento y distribución de agua Respuesta 3. Satisfacción.

Interpretación: Las respuestas muestran la importancia de contar con un modelo de gestión para coordinar las labores operativas de desinfección y mantenimiento en el sistema de saneamiento. Además, resaltan la necesidad de un mayor compromiso y motivación para realizar las tareas en la JASS. También se destaca la importancia de compartir enseñanzas sobre el manejo de cuentas, sistemas de captación y distribución de agua. Al compartir soluciones con los compañeros de trabajo en la JASS, se siente satisfacción por contribuir al bienestar de la comunidad. Las enseñanzas compartidas se centran en el manejo de recursos y sistemas de agua, lo cual es crucial para el buen funcionamiento de la organización.

En conclusión, es fundamental contar con un modelo de gestión eficiente, así como con un compromiso y motivación para llevar a cabo las tareas en la JASS. El intercambio de enseñanzas sobre el manejo de recursos y sistemas de agua es crucial para el éxito de la organización.

Pregunta **Técnico.** ¿Qué recomendación podrías realizar para mejorar el trabajo en la JASS y que aprendan entre todos en favor de la institución? Respuesta 1. Como todo sistema de saneamiento, la intervención operativa debió estar planificado, a través de un POA, programa de actividades. Respuesta 2. Llevar la gestión económica de la JASS de forma automatizada mediante un programa informático, que se gestione el sistema de saneamiento mediante el Plan Operativo Anual. Respuesta 3. Capacitarse en gestión y administración de agua. **Interpretación:** Las respuestas muestran la importancia de la planificación y la gestión adecuada en una Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS). La primera respuesta destaca la necesidad de un plan operativo anual (POA) para garantizar una intervención operativa planificada, lo cual es fundamental para el adecuado

funcionamiento de un sistema de saneamiento. La segunda respuesta sugiere la implementación de un programa informático para automatizar la gestión económica de la JASS, lo que también sería beneficioso para mejorar la eficiencia y transparencia en la administración de los recursos. Por último, la tercera respuesta hace énfasis en la capacitación en gestión y administración del agua como una recomendación para mejorar el trabajo en la JASS.

En conclusión, es evidente que la planificación, la gestión automatizada y la capacitación son aspectos clave para mejorar el trabajo en una JASS y promover el aprendizaje continuo en favor de la institución. Estas recomendaciones muestran la importancia de contar con un enfoque estratégico y técnico para garantizar el buen funcionamiento de una JASS.

Pregunta Técnico. ¿Alguna vez has tenido problemas, porque entendías muy poco, sobre cómo funcionaba el trabajo en la JASS?, ¿Cómo afectó esto, en lo que estaban haciendo?

Respuesta 1. Si, falta mejorar muchas capacidades para operar el sistema de saneamiento. Respuesta 2. Al momento de inicio de la gestión no se pudo tomar decisiones, al no tener un orden en la organización, la cual la gestión estaba llevada solo de forma rudimentaria en base a la experiencia. Respuesta 3. Sí, afectó en la distribución del trabajo.

Interpretación: Al analizar las respuestas, se puede observar que existe una clara falta de capacitación y entendimiento en la operación del sistema de saneamiento. Esto se refleja en la dificultad para tomar decisiones al inicio de la gestión y en la afectación de la distribución del trabajo. La organización se ve afectada por la falta de conocimiento sobre el funcionamiento del trabajo en la JASS, lo que impacta negativamente en las tareas que se están llevando a cabo.

En conclusión, es evidente que la falta de comprensión sobre el funcionamiento del trabajo en la JASS ha tenido un impacto significativo en

la gestión y operación del sistema de saneamiento. Es fundamental mejorar las capacidades de los miembros para garantizar una gestión más efectiva y eficiente en el futuro.

Pregunta **Técnico**. ¿Considerarías que aprender nuevas tareas y actividades en la JASS, ayudará a mejorar e innovar en favor de la institución? Respuesta 1. Sí, Respuesta 2. Es de suma importancia tener un aprendizaje de nuevas tareas y actividades en la JASS, en cuando al manejo económico, administrativo, técnico y profesional. Respuesta 3. Sí.

Interpretación: Las respuestas reflejan la importancia que se le atribuye al aprendizaje de nuevas tareas y actividades en la JASS, ya que se menciona que es de suma importancia para el manejo económico, administrativo, técnico y profesional. Esto sugiere que se reconoce la necesidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos para mejorar la gestión y el funcionamiento de la institución. Además, la respuesta afirma que aprender nuevas tareas y actividades en la JASS ayudará a mejorar e innovar en favor a la institución. Esto indica que se percibe el aprendizaje como un medio para impulsar el progreso y la innovación en la organización.

En conclusión, las respuestas muestran una clara conciencia de la importancia del aprendizaje continuo y su impacto positivo en el desarrollo y mejora de la JASS. Se evidencia la voluntad de buscar nuevas oportunidades de crecimiento y la disposición a adquirir las habilidades necesarias para fortalecer la institución

d) Evaluación a nivel de Directivos

La pregunta **Directivo**. ¿Qué conocimientos de gestión institucional y gestión operativa del sistema de saneamiento aprendieron para hacer que la JASS sea mejor cada día?, ¿Por qué es importante para todos? Respuesta 1. Una buena organización entre autoridades de la JASS. Nuestra gestión es manejada empíricamente de acuerdo a los usuarios. El ser directivo en la

administración de la JASS, es trabajar a tiempo completo para tener una gestión y tener todos los instrumentos. Es importante conocer a fondo. Respuesta 2. Valorar la salud de la población al brindar agua potable de calidad y adecuados servicios, Elaborar proyectos de inversión que están permitiendo mejorar los sistemas de captación, abastecimiento y distribución de agua y en materia de manejo de residuos sólidos, manejo administrativo y operativo de la institución Respuesta 3. Organizar.

Interpretación: Las respuestas muestran un enfoque en la importancia de la organización, la valoración de la salud de la población y la implementación de proyectos de inversión para mejorar los sistemas de saneamiento y distribución de agua. Además, se destaca la importancia de una gestión administrativa y operativa eficiente dentro de la institución. Es evidente que la gestión institucional y operativa del sistema de saneamiento es fundamental para mejorar la calidad de vida de la población, garantizando el acceso a agua potable y adecuados servicios de saneamiento. Además, una gestión eficiente permite la implementación de proyectos de inversión que contribuyen a la mejora de los sistemas de captación, abastecimiento y distribución de agua, así como el manejo de residuos sólidos.

En conclusión, el conocimiento de gestión institucional y operativa del sistema de saneamiento es crucial para garantizar la sostenibilidad y eficiencia de las JASS, y para mejorar la calidad de vida de la población. Todos los miembros de la comunidad se ven beneficiados al contar con un sistema de saneamiento eficiente, lo que resalta la importancia de este conocimiento para todos.

Pregunta Directivo. ¿Cuáles son los principales retos y desafíos que has enfrentado en materia de gestión institucional, gestión operativa y en educación sanitaria para resolver y superar los problemas en la JASS?: Respuesta 1. El desabastecimiento de agua en tiempo de estiaje. Hacemos un

cronograma de distribución de agua por zona. Construir nuestro salón de cloración. El principal reto es ser fuerte y de carácter seguro, como que, si se supera los retos que, si se te presenta y trabajar en equipo o buscar apoyo a los entes reguladores como ANA, ALA o SUNAS y Saneamiento. Respuesta 2. Ordenar la gestión con normas: Estatuto, Reglamentos e instrumentos de gestión, Conocer y manejar el sistema operativo del sistema de saneamiento, Reconocer la importancia de orientación a la población de usuarios respecto al uso y optimización del servicio de agua y servicio de alcantarillado. Respuesta 3. Articulación con las instituciones responsables de cada área.

Interpretación: En cuanto a la gestión institucional, uno de los principales desafíos ha sido el desabastecimiento de agua durante el tiempo de estiaje. Para resolver este problema, hemos implementado un cronograma de distribución de agua por zona y también hemos construido nuestro salón de cloración para garantizar la calidad del agua suministrada. Además, hemos trabajado en equipo y buscado apoyo en entes reguladores como ANA, ALA o SUNAS y Saneamiento para asegurar un suministro sostenible y de calidad. En cuanto a la gestión operativa, hemos enfrentado el reto de ordenar la gestión con normas, como el Estatuto, Reglamentos e instrumentos de gestión. También hemos tenido que familiarizarnos con el sistema operativo del sistema de saneamiento para garantizar un funcionamiento eficiente. Asimismo, reconocemos la importancia de orientar a la población de usuarios respecto al uso y optimización del servicio de agua y servicio de alcantarillado para promover un uso responsable de los recursos.

En conclusión, los principales retos y desafíos en materia de gestión institucional, gestión operativa y educación sanitaria han requerido de un enfoque colaborativo, el cumplimiento de normativas y la orientación a la comunidad para garantizar un servicio de agua y saneamiento eficiente, sostenible y de calidad en nuestra JASS.

Pregunta **Directivo**. ¿Para qué trabajos, tareas y/o actividades en específico en la JASS, utilizan las computadoras y teléfonos, entre otros dispositivos electrónicos? y ¿Tienen alguna herramienta en especial que les ayude en eso?. Respuesta 1. Para secretaría y cobro de mantenimiento de la JASS. Solo por teléfono. La computadora se utiliza para recabar bien los datos tanto económicos y administrativos y tener al día la información y los teléfonos para estar en contacto durante el día, la herramienta es la responsabilidad. Respuesta 2. Manejar la base de datos de usuarios, identificar el padrón de usuarios, por tipos, características, etc., Comunicación con directivos, trabajadores y usuarios, Programas de Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint, etc.). Respuesta 3. Para registro y emisión de documentos, comunicación entre directivos y socios.

Interpretación: Las respuestas muestran que las computadoras y teléfonos se utilizan en la Junta de Agua y Saneamiento (JASS) para tareas administrativas y de comunicación. En el primer caso, se utilizan para la secretaría y el cobro de mantenimiento, así como para recabar y mantener actualizada la información económica y administrativa. En el segundo caso, se utilizan para manejar la base de datos de usuarios, comunicarse con directivos, trabajadores y usuarios, y emitir documentos. En ambos casos, se menciona la responsabilidad como herramienta importante para el uso efectivo de las computadoras y teléfonos.

En conclusión, las computadoras y teléfonos son herramientas fundamentales para llevar a cabo tareas administrativas, de comunicación y de registro en la JASS. La responsabilidad y el uso adecuado de programas como el Microsoft Office son aspectos clave para el buen funcionamiento de estas herramientas en el contexto de la JASS.

Pregunta **Directivo**. ¿Qué decisiones han tomado ustedes en la JASS, para aprender nuevos conocimientos y prácticas en mejora de los servicios

de saneamiento, y compartir información importante entre todos?, ¿Tienen alguna manera en especial para hacer que todo funcione mejor entre directivos y trabajadores?. Respuesta 1. Buscamos orientación de personas capacitadas en gestión y manejo de agua. Asistir a capacitaciones. Las decisiones que se ha tomado es repensar las deficiencias y ponerse bien a derecho, porque es responsabilidad del presidente tener todo en orden por si nos piden información lo tenemos todo al día por que funciona bien, porque para directivos y trabajadores tiene que haber orden Respuesta 2. Contratar los servicios de profesionales externos, compartir conocimientos y experiencias con otras JASS, reuniones permanentes de trabajo con directivos, personal de apoyo, técnicos y usuarios. Respuesta 3. Capacitaciones y reuniones de coordinación semanal.

Interpretación: Las respuestas muestran que las JASS han tomado decisiones orientadas a buscar orientación de personas capacitadas en gestión y manejo de agua, asistir a capacitaciones, contratar servicios de profesionales externos, compartir conocimientos y experiencias con otras JASS, y realizar reuniones permanentes de trabajo. Además, se ha mencionado la importancia de repensar las deficiencias y ponerse al día en la organización de la JASS, como responsabilidad del presidente. En cuanto a la coordinación entre directivos y trabajadores, se destaca la importancia de tener todo en orden y funcionando bien para poder responder a cualquier solicitud de información de manera eficiente. Además, se hacen hincapié en la importancia de las capacitaciones y reuniones de coordinación semanal para compartir información importante entre todos los involucrados.

En conclusión, las JASS han tomado decisiones concretas para aprender nuevos conocimientos y prácticas en mejora de los servicios de saneamiento, así como para promover la coordinación y el trabajo en equipo entre directivos y trabajadores. Estas acciones son fundamentales para garantizar

un funcionamiento eficiente y eficaz de las JASS en beneficio de la comunidad.

Pregunta Directivo ¿Qué acciones, tareas y/o actividades han realizado para promover el trabajo en equipo; en conjunto para aprender cosas nuevas en la JASS y mejorar la institución?, ¿Tienen alguna forma especial de hacer que todos ayuden y aprendan juntos para la gestión de la JASS y brinden Servicios de Agua y alcantarillado de forma adecuada? Respuesta 1. Llamamos a una reunión y coordinamos con todos los asociados. Reunión general con los usuarios. Es importante trabajar en equipo entre directivos, trabajadores pese a eso, estoy haciendo lo imposible para mejorar la ACJASS Saño, y estar brindando el servicio de agua en favor de la población, así como en el desagüe o alcantarillado. Respuesta 2. Programación de actividades sociales y culturales de integración grupal: cumpleaños, Reconocer los conocimientos, capacidades y experiencias de todos los integrantes de la JASS. Respuesta 3. Distribución de responsabilidades.

Interpretación: Las respuestas muestran que se han realizado reuniones y coordinación con todos los asociados, así como la programación de actividades sociales y culturales para fomentar la integración grupal. También se menciona la distribución de responsabilidades y el reconocimiento de los conocimientos, capacidades y experiencias de todos los integrantes de la JASS. Estas acciones demuestran un esfuerzo por trabajar en equipo y aprender cosas nuevas para mejorar la institución. Además, se destaca la importancia de trabajar en equipo entre directivos y trabajadores para mejorar la ACJASS Saño y brindar un mejor servicio de agua y alcantarillado a la población. Esto muestra un compromiso por promover la colaboración y el aprendizaje conjunto para cumplir con la gestión de la JASS de manera adecuada.

En conclusión, las respuestas reflejan un esfuerzo genuino por promover

el trabajo en equipo y el aprendizaje en conjunto para mejorar la institución y brindar un mejor servicio a la comunidad. Es importante seguir fomentando estas acciones para fortalecer la colaboración y el desarrollo en conjunto en la gestión de la JASS.

Pregunta **Directivo** ¿Cómo saben si están haciendo un buen trabajo en la JASS? ¿Tienen alguna forma especial de medir si las cosas están saliendo bien?, ¿están midiendo sus resultados de alguna forma?. Respuesta 1. Estamos en proceso de que nuestra organización funciona como debe ser. Con la conformidad de los usuarios. Es por la dedicación que se muestra a la población que la ACJASS está trabajando con responsabilidad, está saliendo de poco en poco regular si se está midiendo los resultados y se está superando poco a poco las dificultades. Respuesta 2. Porque se cuenta con instrumentos de gestión institucional y gestión operativa, Se cuenta con un Plan de Trabajo establecido que señala objetivos y metas. Respuesta 3. Reuniones semanales de evaluación y planificación

Interpretación: Las respuestas muestran que la ACJASS está trabajando con responsabilidad en el proceso de asegurarse de que su organización funcione como debe ser, con la conformidad de los usuarios. Se destaca la dedicación a la población y la superación gradual de las dificultades, lo que indica un enfoque centrado en el progreso y el cumplimiento de metas.

Además, se menciona que se cuenta con instrumentos de gestión institucional y operativa, un Plan de Trabajo establecido con objetivos y metas, y reuniones semanales de evaluación y planificación. Esto demuestra un enfoque sistemático y bien estructurado para medir el desempeño y asegurar la calidad del trabajo realizado.

En conclusión, las respuestas indican que la ACJASS está tomando medidas concretas para medir su desempeño y asegurar que están haciendo un buen trabajo, lo que demuestra un compromiso con la mejora continua y

la satisfacción de los usuarios. Este enfoque es fundamental para el éxito a largo plazo de la organización.

Pregunta Directivo ¿Qué conocimientos y experiencias comparten los directivos, trabajadores y colaboradores de la JASS?, ¿Cómo comparten lo que saben o aprenden y/o tienen alguna forma en especial de compartir lo que piensan, saben?.
Respuesta 1. En una reunión de directivos nos informamos y nos orientamos entre todos. Mediante reuniones los usuarios exponen sus inquietudes en mejora de la institución. Los conocimientos y experiencias es a diario es que los presidentes somos los más responsables y también los directivos para hacer una buena gestión y se recomienda trabajar en equipo.
Respuesta 2. Conocimientos de gestión, en temas de identificación de recursos hídricos, nuevas, fuentes de agua, nuevos sistemas de tratamiento, de enseñanza de generación en generación, de nuestros antepasados.
Respuesta 3. Una vez por semana se comparten las experiencias.

Interpretación: En las respuestas se destaca la importancia de las reuniones como un espacio para informarse, orientarse y compartir conocimientos y experiencias entre directivos y usuarios. Se resalta la responsabilidad de los presidentes y directivos en la buena gestión, así como la recomendación de trabajar en equipo. Además, se mencionan temas específicos de gestión como la identificación de recursos hídricos, nuevas fuentes de agua y sistemas de tratamiento, así como la transmisión de conocimientos de generación en generación. También se destaca la importancia de compartir experiencias una vez por semana.

En cuanto a la forma en que comparten lo que saben o aprenden, no se detalla un método específico, pero se presume que se hace a través de las reuniones mencionadas anteriormente, así como de manera informal a lo largo del día a día.

En conclusión, se evidencia la importancia del intercambio de

conocimientos y experiencias en la institución, así como la necesidad de trabajar en equipo para una buena gestión. Se resalta la importancia de las reuniones como un espacio para compartir y aprender, así como la transmisión de conocimientos de generación en generación.

Pregunta **Directivo** ¿Puedes contarnos una experiencia en la que aprendieron algo nuevo en la JASS y eso ayudó a realizar mejor las cosas y tomar adecuadas decisiones?. Respuesta 1. Sobre las normas y obligaciones de la JASS. La construcción de la sala de cloración para potabilizar debidamente. Lo nuevo que estoy aprendiendo es el vivir en las obras durante todo el día y ver la realidad, que los trabajadores trabajen bien, con resultados satisfactorios en bien de los usuarios. Respuesta 2. Trabajar con objetivos y metas claras de acuerdo a un plan definido, trabajar en equipo, con un propósito definido. Respuesta 3. Un taller de trabajo en equipo realizado por psicólogos.

Interpretación: En las respuestas proporcionadas se destacan varios aspectos relacionados con las normas y obligaciones de la JASS, así como el trabajo en equipo y el aprendizaje continuo. En la primera respuesta, se menciona la construcción de la sala de cloración como una de las obligaciones de la JASS, y se resalta la importancia de vivir en las obras para asegurarse de que los trabajadores realicen su labor de manera adecuada. Por otro lado, la segunda respuesta enfatiza la importancia de trabajar con objetivos y metas claras, así como en equipo y con un propósito definido. En cuanto a la experiencia de aprendizaje mencionada, se destaca la realización de un taller de trabajo en equipo impartido por psicólogos, lo que evidencia el interés de la JASS por mejorar las habilidades y la comunicación entre sus miembros. Este tipo de aprendizaje ha contribuido a tomar decisiones más adecuadas y a realizar mejoras en la forma de trabajar.

En conclusión, se puede apreciar que la JASS se preocupa por cumplir

con sus obligaciones de manera eficiente y que busca constantemente formas de mejorar a través del aprendizaje y el trabajo en equipo. Estos aspectos son fundamentales para el logro de sus objetivos y para brindar un mejor servicio a los usuarios.

e) Evaluación a nivel de Expertos

Pregunta **Experto** ¿Podría proporcionar una definición de gestión del conocimiento desde el sector que se desempeña y explicar por qué es importante en organizaciones como las JASS?. Respuesta 1. Es identificar, organizar, almacenar y difundir información sobre la JASS, es importante para evitar los malentendidos. Respuesta 2. Es la capacidad de adquirir y compartir conocimiento y experiencia dentro de un grupo u organizaciones, esto para fortalecer o mejorar los resultados de un proyecto o actividad. En la JASS es necesario que la transmisión de conocimientos para la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

Interpretación: La gestión del conocimiento en el sector de las JASS se refiere a la capacidad de recopilar, organizar y compartir información relevante sobre la gestión de servicios de agua y saneamiento. Esto incluye la identificación de buenas prácticas, la documentación de lecciones aprendidas y la difusión de conocimientos entre los miembros de la organización. Es crucial para garantizar que todos los miembros estén alineados en sus acciones y decisiones, evitando malentendidos y mejorando la eficiencia en la prestación de servicios.

La gestión del conocimiento también es fundamental para la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento. Al compartir conocimientos y experiencias, se pueden identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas para fortalecer los resultados de los proyectos. Esta práctica fomenta la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, lo que a su vez puede llevar a la implementación de prácticas más efectivas

y sostenibles.

En conclusión, la gestión del conocimiento es esencial en organizaciones como las JASS porque promueve el aprendizaje continuo, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de los servicios. Al compartir y difundir información relevante, se fortalece la capacidad de la organización para enfrentar desafíos y tomar decisiones informadas, lo que finalmente contribuye a la mejora de los resultados y al impacto positivo en las comunidades atendidas.

Pregunta **Experto** ¿Desde su experiencia y conocimiento; ¿cuáles son los principales desafíos que tienen las JASS que les permite implementar estrategias de gestión administrativa y operativa? Respuesta 1. El analfabetismo y la falta de capacitación. Respuesta 2. Ampliar la cobertura del servicio de agua y saneamiento; construir nuevos sistemas de agua potable, definir un esquema empresarial y organizacional; realizar estudios de costos y tarifas; cloración del agua; instalar instrumentos de medición; plantear programas de participación comunitaria; educación ambiental y empresarial.

Interpretación: Las respuestas muestran que los principales desafíos que enfrentan las JASS son el analfabetismo y la falta de capacitación, así como la necesidad de ampliar la cobertura del servicio de agua y saneamiento. Estos desafíos requieren un enfoque integral que abarque desde la capacitación y educación de los miembros de las JASS, hasta la construcción de nuevos sistemas de agua potable y saneamiento.

Además, se destaca la importancia de definir un esquema empresarial y organizacional, así como realizar estudios de costos y tarifas, cloración del agua e instalar instrumentos de medición. Todo esto requiere de programas de participación comunitaria y educación ambiental y empresarial, lo que evidencia la complejidad y variedad de desafíos que enfrentan las JASS.

En conclusión, las respuestas muestran que las JASS enfrentan desafíos, tanto en términos de capacitación y educación de sus miembros, como en la implementación de infraestructuras y procesos administrativos y operativos para garantizar la prestación de un servicio de agua y saneamiento de calidad. Se requiere de un enfoque integral que aborde estos desafíos de manera coordinada y sostenible.

Pregunta **Experto.** ¿Considera que se ha desarrollado la generación y gestión del conocimiento en las JASS y cuáles han sido los aportes más significativos en este campo, que han favorecido a estas organizaciones? Respuesta 1. Sí, la organización y coordinación. Respuesta 2. sí, la cloración del agua, pero debe mejorar para alcanzar los límites máximos permisibles.

Interpretación: En las respuestas dadas, se destaca la importancia de la organización y coordinación en las JASS, lo cual sugiere que se ha desarrollado un esfuerzo en la generación y gestión del conocimiento en estas organizaciones. Además, se menciona la cloración del agua como un aspecto en el que se ha trabajado, aunque se reconoce que existe margen de mejora para alcanzar los límites máximos permisibles. Estos aportes han sido significativos en el campo de la salud y el bienestar de las comunidades a las que sirven las JASS, ya que la coordinación y la cloración del agua son fundamentales para garantizar el acceso a un recurso vital como es el agua potable.

En conclusión, las JASS han logrado desarrollar la generación y gestión del conocimiento en aspectos cruciales para la comunidad, como la organización, la coordinación y la cloración del agua. Estos aportes han favorecido a estas organizaciones al contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas a las que sirven, mostrando así un impacto positivo en su labor. Sin embargo, es importante seguir trabajando en el fortalecimiento de estos aspectos para seguir mejorando y alcanzar los estándares óptimos en

la prestación de sus servicios.

Pregunta **Experto**. ¿Cuáles son las tecnologías y herramientas clave que las JASS pueden utilizar para facilitar la gestión del conocimiento en su sistema de trabajo? Respuesta 1. Manual de organizaciones y funciones. Respuesta 2. Por ejemplo, en su sistema de trabajo deben mejorar en el sistema de cloración del agua y las inspecciones sanitarias de los sistemas de agua potable.

Interpretación: Las JASS pueden utilizar diversas tecnologías y herramientas clave para facilitar la gestión del conocimiento en su sistema de trabajo. En primer lugar, es fundamental contar con un manual de organizaciones y funciones (MOF), que establezca de manera clara las responsabilidades de cada miembro, los procesos internos y los protocolos de actuación. Esto permite una mayor eficiencia en la toma de decisiones y en la resolución de problemas, al estar todos los integrantes de la JASS alineados en cuanto a sus funciones y responsabilidades.

Además, es importante implementar tecnologías que mejoren la calidad de los servicios que ofrecen las JASS. Por ejemplo, en su sistema de trabajo deben mejorar en el sistema de cloración del agua y las inspecciones sanitarias de los sistemas de agua potable. El uso de sistemas de cloración automatizados, sensores de calidad de agua y sistemas de gestión de mantenimiento preventivo puede ayudar a garantizar la calidad del agua y a prevenir problemas sanitarios. Asimismo, la implementación de herramientas de gestión de datos y estadísticas permitirá a las JASS llevar un control más preciso de sus operaciones y tomar decisiones basadas en evidencia.

En conclusión, las JASS pueden utilizar tecnologías como manuales de organizaciones y funciones (MOF), sistemas de cloración automatizados, sensores de calidad de agua y herramientas de gestión de datos para facilitar la gestión del conocimiento en su sistema de trabajo. Estas herramientas les

permitirán mejorar la eficiencia de sus procesos, garantizar la calidad del agua que ofrecen y tomar decisiones informadas basadas en datos.

Pregunta **Experto**. En su opinión, ¿Cuál es el papel de la cultura organizacional en el éxito de las JASS? Respuesta 1. Permite la eficiencia. Respuesta 2. En estos casos los directivos de la JASS deben planificar, organizar, dirigir, controlar y mejorar los aspectos de visión, misión y objetivos de su institución.

Interpretación: La cultura organizacional desempeña un papel crucial en el éxito de las JASS, ya que establece un marco de valores, creencias y comportamientos que guían las acciones y decisiones de los miembros de la organización. Una cultura organizacional fuerte y positiva puede fomentar la cohesión, la colaboración y el compromiso entre los miembros, lo que a su vez contribuye a la eficiencia y efectividad de la organización. Además, una cultura organizacional sólida puede ayudar a establecer una identidad y un propósito común dentro de la JASS, lo que puede ser fundamental para alcanzar los objetivos y metas de la institución.

Por otro lado, una cultura organizacional negativa o débil puede obstaculizar el éxito de las JASS, generando conflictos, desconfianza y resistencia al cambio. La falta de alineación entre los valores y creencias de los miembros puede dificultar la cohesión y la colaboración, lo que a su vez puede afectar la eficiencia y efectividad de la organización. En este sentido, es fundamental que los directivos de las JASS planifiquen, fomenten y promuevan una cultura organizacional positiva que sea coherente con los objetivos y metas de la institución.

En conclusión, la cultura organizacional juega un papel fundamental en el éxito de las JASS, ya que puede influir significativamente en la cohesión, colaboración, eficiencia y efectividad de la organización. Por lo tanto, es crucial que los directivos de las JASS se enfoquen en promover una cultura

organizacional positiva que esté alineada con los valores y objetivos de la institución.

Pregunta **Experto** ¿Cómo se puede fomentar una cultura de trabajo colaborativo que promueva el intercambio de conocimientos en las JASS?

Respuesta 1. Compartiendo conocimientos con otras JASS Respuesta 2. Trabajo articulado con el gobierno local y otras instituciones como el MINSA.

Interpretación: Las respuestas reflejan la importancia de establecer alianzas y colaboraciones con otras JASS y con instituciones gubernamentales y de salud. Compartir conocimientos con otras JASS permite un intercambio de experiencias y buenas prácticas que pueden enriquecer el trabajo de cada organización. Asimismo, el trabajo articulado con el gobierno local y otras instituciones, como el MINSA, puede facilitar el acceso a recursos y capacitaciones que fortalezcan el conocimiento y las habilidades de las JASS para abordar temas de salud y desarrollo comunitario.

En conclusión, se destaca la necesidad de promover espacios de encuentro y colaboración entre las JASS, así como la importancia de establecer alianzas estratégicas con el gobierno y otras instituciones para fortalecer el intercambio de conocimientos y promover una cultura de trabajo colaborativo que beneficie a todas las comunidades.

Pregunta **Experto** ¿Qué estrategias efectivas han capitalizado para capturar y compartir el conocimiento (tácito), entre sus colegas de trabajo que promueva y mejore la gestión del sistema de saneamiento en favor de las JASS? Respuesta 1. Las reuniones semanales. Respuesta 2. Capacitaciones teóricas y prácticas

Interpretación: En las respuestas, se destaca el uso de reuniones semanales como una estrategia efectiva para capturar y compartir

conocimiento tácito entre los colegas de trabajo. En estas reuniones, se discuten experiencias y aprendizajes prácticos que ayudan a mejorar la gestión del sistema de saneamiento en favor de las JASS. También se mencionan capacitaciones teóricas y prácticas como otra estrategia efectiva para promover el intercambio de conocimiento entre los colegas de trabajo. Estas capacitaciones permiten que el personal adquiera nuevos conocimientos y habilidades que contribuyan a una mejor gestión del sistema de saneamiento.

En conclusión, las estrategias efectivas para capturar y compartir conocimiento tácito entre los colegas de trabajo incluyen reuniones semanales y capacitaciones teóricas y prácticas. Estas actividades fomentan un ambiente de aprendizaje continuo y de colaboración, lo que a su vez mejora la gestión del sistema de saneamiento en favor de las JASS.

Pregunta **Experto** ¿Cómo la gestión del conocimiento contribuye a la innovación y toma de decisiones en favor de la JASS? Proporcione ejemplos concretos. Respuesta 1. Permite evitar la duda y la desconfianza. Respuesta 2. Capacitaciones teóricas y prácticas. **Interpretación:** Las respuestas muestran que la gestión del conocimiento permite evitar la duda y la desconfianza al proporcionar información y recursos necesarios para la toma de decisiones. Por ejemplo, al tener acceso a bases de datos actualizadas sobre buenas prácticas en gestión de recursos naturales, una Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) puede tomar decisiones informadas y eficaces para mejorar la calidad del agua en su comunidad.

Asimismo, las capacitaciones teóricas y prácticas en gestión del conocimiento pueden ayudar a las JASS a fomentar la innovación al aprender nuevas técnicas y herramientas para mejorar sus servicios. Por ejemplo, al recibir capacitación en el uso de tecnologías de monitoreo de agua, una JASS puede implementar sistemas más eficientes y precisos para garantizar la

calidad del agua que proporcionan a su comunidad.

En conclusión, la gestión del conocimiento contribuye significativamente a la innovación y toma de decisiones en favor de las JASS al proporcionar información actualizada, recursos y capacitaciones que les permiten mejorar sus servicios y tomar decisiones informadas y eficaces. Esto a su vez ayuda a evitar la duda y la desconfianza, fortaleciendo la capacidad de las JASS para brindar servicios de calidad a sus comunidades.

Pregunta **Experto** ¿Cuáles son las métricas o indicadores clave que deben contar organizaciones como la JASS, que les permita medir su buen desempeño y éxito institucional? Respuesta 1. Calidad, cantidad y constancia del agua. Respuesta 2. Calidad, cantidad, continuidad y costo

Interpretación: En las respuestas proporcionadas, se destaca la importancia de la calidad, cantidad y constancia del agua como métricas clave para medir el buen desempeño de una organización como la JASS. Esto indica la importancia de garantizar que el suministro de agua sea de alta calidad, suficiente en cantidad y constante en su disponibilidad, lo cual es fundamental para el éxito institucional de esta organización.

Además, se menciona la importancia de considerar también el costo del agua, ya que este es un factor determinante en la capacidad de la organización para llevar a cabo sus actividades. Por lo tanto, la medición del éxito institucional de la JASS debe considerar no solo la calidad y cantidad del agua, sino también su continuidad y el costo asociado a su disponibilidad.

En conclusión, es evidente que las métricas o indicadores clave que deben considerar las organizaciones como la JASS para medir su buen desempeño y éxito institucional están estrechamente relacionadas con la gestión del agua. La calidad, cantidad, continuidad y costo del agua son aspectos fundamentales que deben ser evaluados y mejorados para garantizar el éxito de esta organización.

Pregunta **Experto** ¿Cuál es su consejo para las JASS, que están comenzando a desarrollar estrategias en gestión institucional, gestión operativa y educación sanitaria?, ¿Cuáles son los pasos iniciales más importantes que deben dar a su criterio? Respuesta 1. Elaborar un Estatuto claro y preciso, articularse con las instituciones sanitarias y educativas. Respuesta 2. Tener una gestión eficiente, que le permita llevar a cabo los objetivos de la JASS según las necesidades y metas y que la provisión de servicios de saneamiento sea de calidad a los usuarios.

Interpretación: Las respuestas proporcionan consejos importantes para las JASS que están comenzando a desarrollar estrategias en gestión institucional, gestión operativa y educación sanitaria. En primer lugar, se destaca la importancia de elaborar un Estatuto claro y preciso que se articule con las instituciones sanitarias y educativas. Esto garantizará una base sólida para las actividades de la JASS y facilitará la colaboración con otras entidades relacionadas con la salud y la educación. Además, se enfatiza la necesidad de una gestión eficiente que permita alcanzar los objetivos de la JASS, atendiendo a las necesidades y metas específicas. Asimismo, se menciona la importancia de garantizar la calidad de los servicios de saneamiento para los usuarios.

En este sentido, los pasos iniciales más importantes que deben dar las JASS son la elaboración del Estatuto y la articulación con las instituciones sanitarias y educativas, así como el establecimiento de una gestión eficiente que asegure la calidad de los servicios de saneamiento. Estos pasos sentarán las bases para el desarrollo de estrategias en gestión institucional, gestión operativa y educación sanitaria, permitiendo que la JASS tenga un impacto positivo en la comunidad.

En conclusión, el consejo para las JASS que están comenzando a desarrollar estrategias es que centren sus esfuerzos en la elaboración de un

Estatuto claro y en la articulación con otras instituciones, así como en la implementación de una gestión eficiente para garantizar la calidad de los servicios de saneamiento. Estos pasos iniciales son fundamentales para sentar las bases de un trabajo efectivo y sostenible a largo plazo.

Pregunta **Experto** ¿Cómo ve la evolución en el futuro de las JASS de la provincia de Huancayo, en el campo de la gestión del conocimiento en materia de saneamiento? Respuesta 1. Funcionan mejor que las Empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPSS) Respuesta 2. Mejoramiento en el Desempeño de los Prestadores de servicios (JASS) que permitirá una buena sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua.

Interpretación: Las respuestas indican que las JASS funcionan mejor que las Empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPSS) y que se está produciendo un mejoramiento en el desempeño de los Prestadores de servicios (JASS) que permitirá una buena sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua. Esto sugiere que las JASS están avanzando en el campo de la gestión del conocimiento en materia de saneamiento, lo que es un buen augurio para su evolución futura en la provincia de Huancayo.

Es posible que la evolución en el futuro de las JASS en Huancayo en el campo de la gestión del conocimiento en materia de saneamiento sea positiva y se siga fortaleciendo. Con el mejoramiento en el desempeño de los prestadores de servicios y su funcionamiento mejor que el de las EPSS, estas organizaciones comunitarias pueden continuar creciendo en conocimiento y capacidades, lo que favorecerá una mejor gestión del saneamiento en la provincia.

En conclusión, la evolución futura de las JASS en Huancayo en el campo de la gestión del conocimiento en materia de saneamiento parece estar encaminada hacia una mejoría y fortalecimiento. Esto es alentador para garantizar la sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua en la

provincia.

Pregunta **Experto** ¿Cuáles son las tendencias emergentes que podrían tener un impacto significativo en las prácticas de gestión administrativa y operativa en organizaciones como las JASS? Respuesta 1. La sistematización virtual. Respuesta 2. Mejorar la eficiencia del agua en respuesta a las presiones sobre suministro de agua y también la necesidad de extender los servicios de agua segura para todos.

Interpretación: Al analizar las respuestas, se identifican dos tendencias emergentes significativas que podrían impactar en las prácticas de gestión administrativa y operativa en organizaciones como las JASS. La primera es la sistematización virtual, que está transformando la forma en que las organizaciones manejan sus operaciones diarias y la interacción con los miembros. Esta tendencia está llevando a una mayor eficiencia, reducción de costos y mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los miembros.

La segunda tendencia es la necesidad de mejorar la eficiencia del agua en respuesta a las presiones sobre el suministro de agua y la necesidad de extender los servicios de agua segura para todos. Esto está llevando a un enfoque más sostenible en la gestión de recursos naturales, así como a la implementación de tecnologías más avanzadas para la gestión del agua.

En conclusión, estas tendencias emergentes están llevando a cambios significativos en las prácticas de gestión administrativa y operativa en las JASS, y es crucial que las organizaciones estén al tanto de estas tendencias y se adapten a ellas para seguir siendo efectivas en su misión y operaciones.

Análisis comparativo de resultados entre técnicos y directivos

El análisis comparativo entre la perspectiva del técnico operativo y del directivo muestra que ambos reconocen la importancia del trabajo en equipo y el aprendizaje continuo para mejorar el servicio de saneamiento. Sin embargo, la perspectiva del técnico operativo resalta la falta de colaboración y la valoración

personal en lugar de grupal, sugiriendo la necesidad de fortalecer la comunicación y promover el aprendizaje colaborativo para lograr un funcionamiento más eficiente. Por otro lado, la perspectiva del directivo hace hincapié en la importancia de asegurar una gestión eficiente y sostenible en las JASS, a través de proyectos de inversión, una gestión administrativa y operativa eficiente, promoción del uso responsable de recursos, cumplimiento de obligaciones y búsqueda constante de formas de mejora.

Ambas perspectivas coinciden en la importancia de contar con tecnología, apoyo profesional y técnico, así como capacitación especializada para mejorar el trabajo en la JASS. Además, ambas reconocen la importancia de promover un ambiente de confianza, colaboración y aprendizaje, así como la necesidad de planificación y gestión adecuada para garantizar el buen funcionamiento de la institución. En resumen, tanto el técnico operativo como el directivo coinciden en la importancia de asegurar un servicio de calidad y sostenible para la comunidad a través de un trabajo efectivo y una gestión eficiente en las JASS.

Análisis de diferencia de resultados entre técnicos y directivos

Para realizar un análisis de diferencias significativas entre las perspectivas del técnico operativo y el directivo, se pueden identificar varios puntos clave.

En primer lugar, desde la perspectiva del técnico operativo, se resalta la importancia del trabajo en equipo y el aprendizaje de nuevas técnicas para mejorar el servicio de saneamiento. Sin embargo, se identifica una falta de colaboración y una valoración personal en lugar de grupal, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación y promover el aprendizaje colaborativo para lograr un funcionamiento más eficiente.

Por otro lado, desde la perspectiva del directivo, se destaca la importancia

de asegurar una gestión eficiente y sostenible en las JASS, implementando proyectos de inversión y promoviendo el uso responsable de los recursos. Además, se enfatiza en cumplir con las obligaciones de la JASS y buscar constantemente formas de mejora a través del aprendizaje y la colaboración.

Estas diferencias significativas resaltan la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo en el ámbito operativo, así como la gestión eficiente y sostenible en el ámbito directivo. Ambas perspectivas coinciden en la importancia de promover un ambiente de confianza, colaboración y aprendizaje, así como en la necesidad de planificación y gestión adecuada para garantizar el buen funcionamiento de la institución. Sin embargo, el enfoque y las responsabilidades específicas difieren entre ambas perspectivas.

Análisis comparativo de resultados de técnicos y directivos frente a los expertos

"El análisis comparativo entre la perspectiva del técnico operativo y del directivo en relación a la gestión de las JASS muestra algunas similitudes y diferencias importantes. Ambas perspectivas reconocen la importancia del trabajo en equipo y el aprendizaje continuo para mejorar el servicio de saneamiento, lo que demuestra que ambas partes valoran aspectos fundamentales para el funcionamiento eficiente de las JASS.

Sin embargo, la perspectiva del técnico operativo resalta la falta de colaboración y la valoración personal en lugar de grupal, lo que sugiere un enfoque más individualista en la operación de las JASS. Por otro lado, la perspectiva del directivo hace hincapié en la importancia de una gestión eficiente y sostenible en las JASS, a través de proyectos de inversión, gestión administrativa y operativa eficiente, promoción del uso responsable de recursos,

entre otros aspectos. Esto demuestra un enfoque más organizacional y dirigido a la eficiencia a nivel gerencial.

Ambas perspectivas coinciden en la importancia de contar con tecnología, apoyo profesional y técnico, así como capacitación especializada para mejorar el trabajo en las JASS. Esto indica una conciencia compartida sobre las necesidades de formación y recursos tecnológicos para el personal involucrado.

En resumen, ambas perspectivas resaltan la importancia de asegurar un servicio de calidad y sostenible para la comunidad a través de un trabajo efectivo y una gestión eficiente en las JASS. Sin embargo, la perspectiva del técnico operativo pone énfasis en la necesidad de fortalecer la comunicación y promover el aprendizaje colaborativo para lograr un funcionamiento más eficiente, mientras que la perspectiva del directivo destaca la importancia de una gestión eficiente y sostenible en el aspecto administrativo y operativo.

Es fundamental para el éxito institucional de las JASS centrar los esfuerzos en la elaboración de un Estatuto claro, la articulación con otras instituciones, la implementación de una gestión eficiente y garantizar la calidad de los servicios de saneamiento para lograr un impacto positivo en la comunidad. Además, la gestión del conocimiento en las JASS es crucial para recopilar, organizar y compartir información relevante sobre la gestión de servicios de agua y saneamiento. Esto incluye la identificación de buenas prácticas, la documentación de lecciones aprendidas y la difusión de conocimientos entre los miembros de la organización. Este análisis crítico demuestra la importancia de integrar diferentes perspectivas y enfoques para lograr un funcionamiento eficiente y sostenible en las JASS."

4.2. Discusión de resultados

Los resultados del estudio cualitativo evidencian el análisis entre las perspectivas del técnico, directivo y el experto de las JASS, en la que se precisan algunas similitudes y preferencias: en la sustentan el valor de la eficiencia del funcionamiento y gestión de la entidad, sobre la base del trabajo colaborativo y en equipo, un aprendizaje por tradición alcanzado por muchos años, que brindan un servicio de mejora progresivo en los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, sin embargo el técnico más resalta el trabajo individual más favorable, considerando la falta de colaboración e integración de los miembros de los equipos, por otro lado el directivo sustenta la importancia de la gestión operativa de la JASS, y valora la importancia de la gestión eficiente y sostenible de la entidad, a través de la realización de los proyectos de inversión de corto plazo y mediano plazo, una adecuada gestión administrativa y operativa adecuada; ambas perspectivas resaltan que para mejorar la gestión de las organizaciones en estudio, es necesario el apoyo tecnológico, profesionales competentes y especializados; finalmente la perspectiva del experto en saneamiento considera además de los señalados por los técnicos y directivos que para que las JASS tengan éxito, deben alinear su gestión a las normas del sistema de saneamiento, y mejorar una gestión eficiente administrativa (gerencial), operativa y educación sanitaria de calidad a los usuarios, y considera además para ser competitiva estas organizaciones deben de realizar alianzas estratégicas con empresas u organizaciones del rubro de saneamiento.

Según varios autores en este rubro de servicios como es saneamiento, destacan la importancia y el valor de la gestión del conocimiento, y a través de ello potenciar la innovación, la mejora de los procesos organizacionales y misionales de los servicios de estas entidades desde la perspectiva de la

planificación estratégica y gestión operativa; y por ende gestionar la innovación, y el desarrollo de la gestión del conocimiento, capitalizando el conocimiento explícito y tácito. (2017).

CONCLUSIONES

1. El análisis, desde la perspectiva del técnico operario, se observa la importancia de trabajar en equipo y aprender nuevas técnicas para mejorar el servicio de saneamiento. Sin embargo, se identifica una falta de colaboración y una valoración personal en lugar de grupal, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación y promover el aprendizaje colaborativo para lograr un funcionamiento más eficiente. También se destaca la importancia de contar con tecnología, apoyo profesional y técnico, así como capacitación especializada para mejorar el trabajo en la JASS. Finalmente, “se reconoce la importancia de promover un ambiente de confianza, colaboración y aprendizaje, así como la necesidad de planificación y gestión adecuada para garantizar el buen funcionamiento de la institución.”.
2. El análisis, desde la perspectiva de un directivo, es crucial asegurar una gestión eficiente y sostenible en las JASS, con el fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad a través de servicios de saneamiento y agua potable. Esto implica implementar proyectos de inversión, asegurar una gestión administrativa y operativa eficiente, promover el uso responsable de los recursos, trabajar en equipo y aprender de experiencias pasadas. Además, es esencial cumplir con las obligaciones de la JASS y buscar constantemente formas de mejora a través del aprendizaje y la colaboración. Estas acciones son fundamentales para garantizar un servicio de calidad y sostenible para la comunidad
3. El análisis de los expertos menciona, la gestión del conocimiento en las JASS es crucial para recopilar, organizar y compartir información relevante sobre la gestión de servicios de agua y saneamiento. Esto incluye la identificación de buenas prácticas, la documentación de lecciones aprendidas y la difusión de conocimientos entre los miembros de la organización. La gestión del conocimiento es fundamental

para la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, ya que permite identificar oportunidades de mejora, tomar decisiones informadas y fortalecer los resultados de los proyectos. Es importante establecer alianzas estratégicas, promover una cultura organizacional positiva, utilizar tecnologías clave y medir métricas como la calidad, cantidad y costos del agua para garantizar el éxito institucional de las JASS. Además, es fundamental centrar los esfuerzos en la elaboración de un Estatuto claro, la articulación con otras instituciones, la implementación de una gestión eficiente y garantizar la calidad de los servicios de saneamiento para lograr un impacto positivo en la comunidad.

RECOMENDACIONES

1. Considerando la conclusión del análisis, desde la perspectiva del técnico operario, se recomienda que la JASS, fortalezca su identidad de trabajo comunal, comunitario, colectivo y en equipo a nivel de todos los integrantes de la entidad, de manera tal les permita consolidar una cultura de aprendizaje en gestión operativa de los servicios, con la práctica de nuevas técnicas en mejora del servicio de saneamiento. Con ello se valorará la ayuda mutua y colaboración, de personal y el fortalecimiento de un mejor clima y ambiente de trabajo basado en la confianza, el compromiso, y aprendizaje de colaboración entre sus miembros, requiriendo para ello la incorporación de tecnologías, profesionales y técnicos competentes para mejorar los servicios de agua potables y alcantarillado sanitario.
2. Considerando el análisis, desde la perspectiva de un directivo, se recomienda para contar con una organización comunal de saneamiento de nivel competitivo, es innovar el sistema de administración de la JASS, basado en la aplicación de las herramientas e instrumentos de gestión institucional, como un plan estratégico, el Plan Operativo Multianual, El Presupuesto Institucional, e implementar inversiones de corto, mediano y largo plazo, así como proyectos de inversión; mediante un trabajo en equipo ,y aprendizaje corporativo, a fin de garantizar adecuados servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, brindando agua de calidad en favor de la salud de la población.
3. Considerando el análisis de los expertos respecto a la generación y gestión del conocimiento de los integrantes de la JASS se recomienda organizar e implementar un sistema de información para la adecuada gestión de la JASS, y mejorar la gestión de servicios de agua potable y alcantarillado; así como realizar un programa de buenas prácticas de gestión interna, manejo técnico, y educación sanitaria

encaminados a gestionar los conocimientos de los integrantes de la JASS, y contar con el apoyo de profesionales y técnicos a fin de desarrollar inversiones y proyectos adecuados y pertinentes, mediante alianzas estratégicas, convenios de cooperación interinstitucional con organizaciones pertinentes y organizaciones sociales de su ámbito de desarrollo, a fin de mejorar la calidad, cantidad y continuidad de los servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Banco Mundial. (14 de Junio de 2023). *Historia global y uso del agua en el mundo*.
Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/water/overview>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia.
- Drucker, P. F. (1993). *La sociedad postcapitalista (1.ª ed.)*. Editorial Sudamericana.
- El Peruano, D. (20 de Mayo de 2023). Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/204137-sunass-cierre-de-brechas-en-agua-y-saneamiento-requiere-cerca-de-s-95-mil-millones-de-inversion>
- Estévez Valencia, C., Herrera Ascencio, P., & Tiribocchi, A. (2019). *Disponibilidad de Agua UNESCO*. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370289>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA CUALITATIVA Y MIXTA. Mexico.
- Husserl, E. (2006). la idea de la fenomenología.
- La igualdad es el Futuro*. (2023). Obtenido de <https://peru.oxfam.org/qu%C3%A9-hacemos-ayuda-humanitaria/entre-7-y-8-millones-de-peruanos-no-tienen-acceso-agua-potable>
- Marcano Aular, Y., & Marín González, F. (2013). GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES COMUNALES ANALISIS DESDE UNA DIMENSIÓN ESTRUCTURAL. Venezuela.
- NORDSTROM, K., & Ridderstrale, J. (1999). *Funky Business EL TALENTO MUEVE AL CAPITAL*. España: Pearson Prentice Hall.
- ONU. (Mayo de 2023). *PROBLEMATICA DEL AGUA SEGUN LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS*. Obtenido de <https://www.un.org/es/global-issues/water>
- ONU. (Mayo de 2023). *PROBLEMATICA DEL AGUA SEGUN LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS*. Obtenido de <https://www.un.org/es/global-issues/water>
- ONU, D. (2023). *Decenio internacional para la acción "el agua fuente de vida" 2005-2015*. Obtenido de <https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/scarcity.shtml#:~:text=La%20escasez%20de%20agua&text=La%20escasez%20de%20agua%20afecta,se%20ap>

roximan%20a%20esta%20situaci%C3%B3n.

Roberto, H. S., & Paulina, M. T. (2018). *Metodología de Investigación*.

SERVIR. (2021). Gestión Sostenible del Agua.

SILVA GÓMEZ, Y. (2017). MODELO DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ (EAB) COMO PILAR DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN OPERATIVA.

SUNASS. (2022). *DETERMINACIÓN DEL ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LA REGIÓN JUNIN*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/11/INFORME-ADP-JUNIN-VP.pdf

SUNASS. (2022). DETERMINACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE JUNÍN. Lima.

SUNASS. (2023). *Organizaciones Comunales de Servicios de saneamiento*. Obtenido de <https://www.sunass.gob.pe/prestadores/prestadores-del-ambito-rural/organizaciones-comunales/>

TAFUR PORTILLA, R., & IZAGUIRRE SOTOMAYOR, M. (2014). *¿Cómo Hacer un Proyecto de Investigación?* Lima.

Takehuchi, I. N. (1999). *La organización creadora de conocimiento*. Mexico: Editorial Mexicana.

tissen, R., Adriessen, D., & Lekanne, F. (2000). *El Valor del Conocimiento para aumentar el rendimiento de las empresas*. Madrid: Pearson Educación - Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo N° 1 Matriz de Consistencia

“Generación y gestión del conocimiento basada en el valor en la Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de la provincia de Huancayo – región Junín 2023”

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | CATEGORÍAS | Sub Categorías | MÉTODOS Y TÉCNICAS | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN / POBLACIÓN Y MUESTRA |
|--|--|-----------------------------------|----------------------------|--|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | Generación de conocimiento | Conocimiento tácito | Métodos: | Diseño Fenomenológico |
| ¿Cómo se genera y se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023? | Describir cómo se genera y se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023 | | Conocimiento explícito | Método Científico: cuyos principios básicos permitió formular la pregunta de investigación | Diseño específico: fenomenología empírica |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | | | Método inductivo | Alcance: Descriptiva |
| | | Gestión del conocimiento | Socialización | | |
| ¿Cómo se genera el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023? | Describir cómo se genera el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023 | | Externalización | Enfoque cualitativo | Horizonte temporal transaccional |
| | | | Combinación | Técnicas: | Tipo de Muestra: |
| ¿Cómo se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023? | Describir cómo se gestiona el conocimiento basado en el valor en las Juntas Administradoras de servicios de saneamiento de la provincia de Huancayo, región Junín - 2023 | | Internalización | Técnicas de recolección de datos: cuestionario y entrevista semiestructurada a profundidad Técnica de triangulación de datos | No probabilística Población: N = 11 Organizaciones Comunales: JASS provincia de Huancayo Muestras: n = 5 organizaciones comunales de saneamiento Número de entrevistados: 13 5 directivos 5 técnicos 3 expertos |

ANEXO N° 02 Instrumento de Evaluación JASS

DIRECTIVOS, PERSONAL TECNICO Y EXPERTOS

Señores directivos, personal técnico de la JASS y expertos de la provincia de Huancayo, tengan el cordial saludo de la Escuela de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, el presente cuestionario tiene como:

Objetivo. – Conocer como generan y gestionan el conocimiento de la organización comunal de saneamiento respecto a la administración, operación del sistema y servicios de abastecimiento, tratamiento, distribución, y mantenimiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

Se le agradecerá contestar las siguientes afirmaciones, y para ello deberá leer las instrucciones que se indican:

Instrucción: Le recordamos la sinceridad de su respuesta, la cual permitirá, mejorar la creación y gestión del conocimiento de su organización. Conteste a las preguntas siguientes.

Entrevista para Directivos de la JASS

| | |
|---|--|
| ¿Qué conocimientos de gestión institucional y gestión operativa del sistema de saneamiento aprendieron para hacer que la JASS sea mejor cada día?, ¿Por qué es importante para todos? | |
| ¿Cuáles son los principales retos y desafíos que has enfrentado en materia de gestión institucional, gestión operativa y en educación sanitaria para resolver y superar los problemas en la JASS? | |
| ¿Para qué trabajos, tareas y/o actividades en específico en la JASS, utilizan las computadoras y teléfonos, entre otros dispositivos electrónicos? y ¿Tienen alguna herramienta en especial que les ayude en eso? | |
| ¿Qué decisiones han tomado ustedes en la JASS, para aprender nuevos conocimientos y prácticas en mejora de los servicios de saneamiento, y compartir información importante entre todos?, ¿Tienen alguna manera en especial para hacer que todo funcione mejor entre directivos y trabajadores? | |
| ¿Qué acciones, tareas y/o actividades han realizado para promover el trabajo en equipo; en conjunto para aprender cosas nuevas en la JASS y mejorar la institución?, ¿Tienen alguna forma especial de hacer que todos ayuden y aprendan juntos para la gestión de la JASS y brinden Servicios de Agua y alcantarillado de forma adecuada? | |
| ¿Cómo saben si están haciendo un buen trabajo en la JASS? ¿Tienen alguna forma especial de medir si las cosas están saliendo bien?, ¿están midiendo sus resultados de alguna forma? | |
| ¿Qué conocimientos y experiencias comparten los directivos, trabajadores y colaboradores de la JASS?, ¿Cómo comparten lo que saben o aprenden y/o tienen alguna forma en especial de compartir lo que piensan, saben? | |
| ¿Puedes contarnos una experiencia en la que aprendieron algo nuevo en JASS y eso ayudó a realizar mejor las cosas y tomar adecuadas decisiones? | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Entrevista para Trabajadores y Técnicos de la JASS

| | |
|--|--|
| <p>¿Cómo crees que todos trabajan juntos y/o en equipo que le permiten a la JASS trabajar de manera adecuada? ¿Hay algo especial que les guste aprender y compartir sobre cómo manejar la JASS? ¿Te parece que a todos en la JASS les gusta aprender y compartir cosas interesantes en el servicio de agua potable, alcantarillado sanitario?, ¿Consideras que todos valoran lo que aprenden juntos?</p> | |
| <p>¿Cuáles son los principales conocimientos y aprendizajes alcanzados en servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, y tratamiento de aguas residuales; que le están permitiendo realizar un trabajo eficiente y eficaz en la JASS?</p> | |
| <p>¿Utilizan computadoras o equipos para aprender y realizar sus labores operativas en la JASS? ¿Crees que eso les ayuda mucho?</p> | |
| <p>¿Han participado en capacitaciones sobre el manejo de nuevas tecnologías de mejora del trabajo de saneamiento en la JASS? ¿Cuáles?, ¿Cómo han impactado en tu desempeño?</p> | |
| <p>¿Qué dificultades tuviste para adquirir y compartir conocimiento y experiencias en temas de saneamiento en tu trabajo en la JASS?</p> | |
| <p>¿Qué se han logrado de las reuniones entre directivos y trabajadores, se comparte el conocimiento y experiencias entre todos en la JASS?</p> | |
| <p>¿Cuéntame cómo te sientes cuando compartes soluciones con tus compañeros en el trabajo que realizas? ¿Qué enseñanzas has compartido con tus colegas de trabajo?</p> | |
| <p>¿Qué recomendaciones podrías realizar para mejorar el trabajo y que aprendan entre todos en la JASS?</p> | |
| <p>¿Alguna vez han tenido problemas porque no entendías algo, sobre cómo funcionaba el trabajo en la JASS?, ¿Cómo afectó esto, de lo que estaban haciendo?</p> | |
| <p>¿Considerarías que aprender nuevas cosas de las tareas de la JASS ayudaría a mejorar e innovar en favor de la institución?</p> | |

Gracias

Entrevista Expertos

| | |
|---|--|
| ¿Podría proporcionar una definición de gestión del conocimiento desde el sector que se desempeña y explicar por qué es importante en organizaciones como las JASS? | |
| ¿Desde su experiencia y conocimiento; ¿cuáles son los principales desafíos que tienen las JASS que les permite implementar estrategias de gestión administrativa y operativa? | |
| ¿Considera que se ha desarrollado la generación y gestión del conocimiento en las JASS y cuáles han sido los aportes más significativos en este campo, que han favorecido a estas organizaciones? | |
| ¿Cuáles son las tecnologías y herramientas clave que las JASS pueden utilizar para facilitar la gestión del conocimiento en su sistema de trabajo? | |
| En su opinión, ¿Cuál es el papel de la cultura organizacional en el éxito de las JASS? | |
| ¿Cómo se puede fomentar una cultura de trabajo colaborativo que promueva el intercambio de conocimientos en las JASS? | |
| ¿Qué estrategias efectivas han capitalizado para capturar y compartir el conocimiento (tácito), entre sus colegas de trabajo que promueva y mejore la gestión del sistema de saneamiento en favor de las JASS? | |
| ¿Cómo la gestión del conocimiento contribuye a la innovación y toma de decisiones en favor de la JASS? Proporcione ejemplos concretos | |
| ¿Cuáles son las métricas o indicadores clave que las organizaciones como la JASS, deben considerar al evaluar el éxito de sus iniciativas de gestión del conocimiento en materia de saneamiento? | |
| ¿Cuál es su consejo para las organizaciones como la JASS, que están comenzando a desarrollar estrategias de gestión del conocimiento en materia de saneamiento? ¿Cuáles son los pasos iniciales más importantes que deben dar a su criterio? | |
| ¿Cómo ve evolucionando el campo de la gestión del conocimiento en el futuro a nivel de organizaciones de saneamiento en la provincia de Huancayo y región Junín? ¿Cuáles son las tendencias emergentes que podrían tener un impacto significativo en las prácticas de gestión del conocimiento en organizaciones como la JASS? | |

Gracias por su colaboración