



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 692-2017-UNAM

Moquegua, 19 de Diciembre de 2017

VISTOS, el Informe N° 332-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 04 de Diciembre 2017, Oficio N° 498-2017-VIPAC-CO/UNAM de 14 de Diciembre 2017, Informe N° 21-2017-GAJ/GPDS/UNAM de 30 de Octubre 2017, Acuerdo de Sesión Ordinaria del 19 de Diciembre 2017, y.

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo cuarto del artículo 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, que guarda concordancia con el Capítulo IV del Estatuto de la UNAM.

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 190-2016-UNAM de 05 de Agosto de 2016, establece en el Artículo 12°, que el proyecto de tesis es un trabajo de investigación individual que presentan los estudiantes del último año académico, egresados o bachilleres al Director de la Escuela Profesional, con la finalidad de resolver un problema objeto de estudio, asimismo, precisa en el Artículo 15° que todo proyecto de tesis debe tener un asesor, quien deberá ser docente ordinario de la Escuela Profesional o en forma facultativa un docente contratado en la especialidad en el área que se investiga. El jurado dictaminador del proyecto, será designado por el Comité Asesor y el Director de la Escuela Profesional, el mismo que estará compuesto por tres miembros elegidos entre los docentes ordinarios y/o contratados, conforme se indica en los artículos 18°, 19° y 20° del precitado Reglamento.

Que, mediante Informe N° 332-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 04 de Diciembre 2017, el Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, solicita a Vicepresidencia Académica la aprobación del proyecto de tesis denominado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO, EN USUARIOS DEL CENTRO POBLADO DE LOS ANGELES, MOQUEGUA 2016", presentado por la Bachiller Valeria Livia Garrido Apaza, el mismo que fue declarada apta según acta de aprobación de proyecto de tesis para optar el título profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social de fecha 31 de Octubre de 2017, solicitando se emita el acto resolutorio.

Que, con Oficio N° 498-2017-VIPAC-CO/UNAM de 14 de Diciembre 2017, la Dra. María Elena Echevarría Jaime, Vicepresidencia Académica de la Universidad Nacional de Moquegua, solicita al Dr. Washington Zeballos Gámez Presidente de la Comisión Organizadora – UNAM, la emisión de acto resolutorio de reconocimiento de aprobación de proyecto de tesis, así como la designación de asesor y miembros del jurado dictaminador, conforme se precisa en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua.

Que, en Sesión Ordinaria del 19 de Diciembre 2017, se acordó por UNANIMIDAD, Aprobar el Proyecto de Tesis en referencia presentado por la Bachiller Valeria Livia Garrido Apaza, asimismo se acordó designar como Asesor de Tesis al Dr. Jorge Jinchuña Huallpa, así como a los miembros del jurado revisor y dictaminador de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la UNAM, encargados de evaluar el trabajo de investigación, conforme a la propuesta remitida.

Por las consideraciones precedentes y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y lo acordado en Sesión Ordinaria del 19 de Diciembre 2017.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Proyecto de Tesis denominado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO, EN USUARIOS DEL CENTRO POBLADO DE LOS ANGELES, MOQUEGUA 2016", presentado por la BACHILLER VALERIA LIVIA GARRIDO APAZA, conforme a lo expuesto a la parte considerativa de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, al Dr. Jorge Jinchuña Huallpa, como Asesor del Proyecto de Tesis aprobado en el artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- DESIGNAR, al Jurado Revisor y Dictaminador del Proyecto de Tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO, EN USUARIOS DEL CENTRO POBLADO DE LOS ANGELES, MOQUEGUA 2016", presentado por la BACHILLER VALERIA LIVIA GARRIDO APAZA, conforme al siguiente detalle:

- | | | | |
|---|--------------------------------|---|-----------------|
| > | Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA | : | PRESIDENTE |
| > | Dr. ROBERTO TITO CONJORI PÉREZ | : | PRIMER MIEMBRO |
| > | Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA | : | SEGUNDO MIEMBRO |






UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 692-2017-UNAM

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR, a los profesionales designados el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, asimismo, Vicepresidencia Académica deberá adoptar las acciones académicas necesarias, para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.




DR. WASHINGTON ZEBALLOS GÁMEZ
PRESIDENTE

Presidencia
VIPAC
VIP
EPGPDS
Interesado
Arch. (2)




ABOG. GUILLERMO S. KUONG CORNEJO
SECRETARIO GENERAL

057
01/11/17



INFORME N°332-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Dra. **MARÍA ELENA ECHEVARRÍA JAIME**
Vicepresidenta Académica - UNAM

DE : Lic. Adm. **MARIO AURELIO COYLA ZELA**
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ASUNTO : Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis, Reconocimiento de Asesor y Jurado Dictaminador.

REFERENCIA : INFORME N° 021-2017/GAJ/GPDS/UNAM
ACTA DE REUNIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TESIS
MEMORANDUM MÚLTIPLE N° 130-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM
MEMORANDUM N° 071-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

FECHA : 04 de diciembre de 2017

Es particularmente grato dirigirme a usted, en atención a los documentos de la referencia, para informarle lo siguiente:

Primero: En conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, solicito se proceda a emitir la Resolución respectiva de Aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO, EN USUARIOS DEL CENTRO POBLADO DE LOS ÁNGELES, MOQUEGUA, 2016", de la Bachiller VALERIA LIVIA GARRIDO APAZA, el cual está expedito para su ejecución. Se adjunta Acta de Aprobación de Proyecto de Tesis.

Segundo: Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos se proceda al Reconocimiento Oficial vía Resolución correspondiente, del Asesor del mencionado Proyecto de Tesis al Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA.

Tercero: De la misma manera, el Reconocimiento Oficial, a través de la Resolución correspondiente del Jurado Dictaminador:

PRESIDENTE : Dr. GREGORIO ARROYO JAPURA
PRIMER MIEMBRO : Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ
SEGUNDO MIEMBRO : Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA

Procedimiento administrativo que es necesario formalizar con su respectiva Resolución.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento, acciones y trámite correspondiente.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Lic. Adm. **Mario Aurelio Coyla Zela**
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social

MACZ/D
Mro/sec
C.c.: Archivo



2.11



Universidad Nacional de Moquegua
Vicepresidencia Académica

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
SECRETARIA GENERAL
RECIBIDO
19 DIC 2017
Hora: 8:45 N° REG: 161
Firma: Folios: 6/01

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Moquegua, 14 de Diciembre del 2017

OFICIO N° 498 -2017-VIPAC-CO/UNAM

SEÑOR:

Dr. WASHINGTON ZEBALLOS GAMEZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Presente.-

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA
PRESIDENCIA
RECIBIDO
18 DIC 2017
Hora: 8:45 am N° Reg: 5678
Firma: Folios: -6+10 nula

ASUNTO : APROBACION DE PROYECTO DE TESIS, ASESOR, JURADO DICTAMINADOR
REFERENCIA : INFORME N° 332-2017-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

Mediante el presente es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que visto el documento de la referencia, presentado por la Dr. MARIO AURELIO COYLA ZELA Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, solicita la emisión de la respectiva resolución según el siguiente detalle:

1.- Aprobar el Proyecto de Tesis "NIVEL DE SATISFACCION CON EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO, EN USUARIOS DEL CENTRO POBLADO DE LOS ANGELES, MOQUEGUA , 2016", de la Bachiller VALERIA LIVIA GARRIDO APAZA, se adjunta el Acta de Aprobación del Proyecto de Tesis.

2.- Asesor del Proyecto de Tesis:

- Asesor : Dr. Jorge Jinchuña Huallpa

3.- Jurado Dictaminador de Tesis:

- Presidente : Dr. Gregorio Arroyo Japura
- Primer Miembro : Dr. Roberto Tito Condori Pérez
- Segundo Miembro : Mg. Genciana Serruto Medina

Por lo expuesto, solicito a través de vuestro despacho la aprobación mediante acto resolutivo del Proyecto de Tesis, Asesor y Jurado Dictaminador.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Dr. MARIA ELENA ECHEVARRIA JAINIL
VICEPRESIDENTA ACADÉMICA

PRESIDENCIA - UNAM Prov. 5678
Folios: 6+10 ANILLADO Pase a: 56
Fecha: 18 DIC 2017 Para: SESIÓN DE
COMISIÓN ORGANIZADORA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
UNAM
PRESIDENTE

Adjunto (05) folios + 01 Anillado

MEE/JVIPAC
masm./sec
Cc.: Archivo.

Moquegua, Prolongación Calle Ancash S/N Telefax 053 - 461227

053 - 468514 Anexo (202) 053-461471

www.unam.edu.pe

Vice_presidencia@unam.edu.pe

PROVEIDO :
FECHA :
PASE A : SCA
PARA :
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
SECRETARIA GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
RECIBIDO
02 NOV 2017
Hora: 09:14 N° Reg: 1257
Firma: [Firma] Folio: -02-

INFORME N° 21 2017 GAJ/GPDS/UNAM

PARA DR. MARIO COYLA ZELA
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y
Desarrollo Social

DE DR. GREGORIO ARROYO JAPURA
Presidente de Jurado dictaminador

ASUNTO Aprobación de Proyecto de Investigación

FECHA 30 de Octubre del 2017

Tengo a bien dirigirme a Ud, para saludarle y poner de su conocimiento que en reunión de miembros de Jurado efectuado para revisar las correcciones a las observaciones efectuadas al Proyecto de Investigación denominado "Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016", presentada por la Bachiller Valeria Garrido Apaza, ha sido aprobado, para que pase a ser ejecutado. Cumpliéndose con informar para los fines correspondientes sobre el particular.


Se adjunta Acta.

Es cuanto se informa.

Dr. Gregorio Arroyo Japura
Doc. Asoc. D.E.
Presidente del Jurado Dictaminador

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
1257
PROV: FOLIO: -02-
PASE A: SECRETARIA FECHA: 02-11-17
PARA: TRÁMITE CORRESPONDIENTE

En la Sala de docentes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Moquegua, reunidos los miembros de Jurado del Proyecto de Investigación denominado "Nivel de Satisfacción con el Servicio de agua y Saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Angeles - Moquegua, 2016" presentado por la Bachiller Valeria Garrido Aparza, acordaron aprobar por unanimidad el proyecto para que pase a ser ejecutado. Levantándose la Sesión siendo las doce y treinta del día Treinta y uno de Octubre del dos mil diecisiete.


 Dr. Gregorio Aparoya JAPORA.
 PRESIDENTE.


 DRA. ADM. GENCIANA SERRUTO MEDINA
 CLAD N° 0168


 Roberto F. Condri Peres



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM MÚLTIPLE Nº 130-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : GREGORIO ARROYO JAPURA
 ROBERTO TITO CONDORI PEREZ ✓
 GENCIANA SERRUTO MEDINA ✓

DE : PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
 Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Reconfirmación de Jurado Dictaminador de Proyecto de Tesis

REFERENCIA : C/S

FECHA : 28 de octubre de 2016

Me dirijo a ustedes, a fin de comunicar que en atención al documento de la referencia se está procediendo a reconfirmar los Jurados Dictaminadores por incompatibilidad de funciones, del Proyecto de Tesis Titulado: **"Satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de los Ángeles, Moquegua, 2016"** elaborado por la Srta. Valeria Garrido Apaza, bachiller de esta Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quedando establecido de la siguiente manera:

PRESIDENTE : GREGORIO ARROYO JAPURA
PRIMER MIEMBRO : ROBERTO TITO CONDORI PEREZ
SEGUNDO MIEMBRO : GENCIANA SERRUTO MEDINA

En consecuencia, dejado sin efecto el MEMORANDUM MÚLTIPLE Nº 122-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM, se le exhorta a proceder a la evaluación correspondiente conforme los procedimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos.

Handwritten signature and date: 04/10/16



PJML/
Sec/Sec
Cc.: Archivo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Handwritten signature: Luque
Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social

Handwritten signatures and dates: 3/11/16, 3/11/16



PERÚ

MINEDU
Ministerio de Educación

SUNEDU
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

UNAM
Universidad Nacional
de Moquegua

VIPAC
Vicepresidencia
Académica

EPGPDS
Escuela Profesional de Gestión
Pública y Desarrollo Social

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM Nº 071-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Dr. JORGE JINCHUÑA HUALLPA
Docente Ordinario - UNAM

DE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Designación como Asesor de Proyecto de Tesis

REFERENCIA : Formulario Único de Trámite - FUT

FECHA : 12 de agosto de 2016

Me dirijo a usted, a fin de comunicarle su designación como Asesor del Proyecto de Tesis, Titulado: "Satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de los Ángeles, Moquegua, 2016", presentado por la Srta. Valeria Garrido Apaza bachiller de esta Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.

Por lo que, se solicita realice las acciones correspondientes con responsabilidad y en conformidad con el actual Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
 Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
 Director de la Escuela Profesional de
 Gestión Pública y Desarrollo Social

Handwritten signature and date:
 15/08/2016

PJM/LD
Sec/Sec
Cc.: Archivo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
CARRERA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento,
en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua,
2016.

Presentado por:

BACH. VALERIA GARRIDO APAZA

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Moquegua – Perú

2017

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1.1. Título

Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.

1.2. Personal investigador

Br. Valeria Garrido Apaza

1.3. Localidad de ejecución del proyecto

Conjunto habitacional de Zona Hábitat, Los Ángeles, Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, Región Moquegua

1.4. Duración de la ejecución del proyecto

Inicio : agosto 2017

Término : diciembre 2017

CAPÍTULO II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción de la realidad problemática

La rápida urbanización trae consigo varios retos relacionados con los problemas de calidad del agua y el saneamiento. Los principales avances en el uso de instalaciones mejoradas de saneamiento en las últimas décadas se ven socavados por el rápido crecimiento de la población urbana. Hoy, 789 millones de habitantes urbanos viven sin acceso a instalaciones mejoradas de saneamiento. (Programa de ONU-Agua para la Promoción y la Comunicación en el marco del Decenio, 2010)

El número de habitantes de ciudades que defecan al aire libre aumentó de 140 millones en 1990 a 169 millones en 2008. En la mayoría de los países de ingresos bajos y medios, las aguas residuales se vierten directamente al mar o a ríos sin tratamiento alguno. Muchas grandes ciudades no tienen plantas de tratamiento o las plantas se revelan rápidamente como insuficientes ya que la población urbana supera el crecimiento de las inversiones. La descarga de aguas residuales no tratadas ocasiona problemas a las zonas situadas río abajo. La buena gestión de las aguas residuales puede, en vez de ser una fuente de problemas, ser una cuestión positiva para el medio ambiente y conducir a mejorar la seguridad alimentaria, la salud y el desarrollo económico. (Programa de ONU-Agua para la Promoción y la Comunicación en el marco del Decenio, 2010)

Las aguas residuales directamente o indirectamente riegan 20 millones de hectáreas de tierras a nivel mundial, casi el 7% de la superficie total de regadío. La contaminación del agua está, a pesar de las mejoras en algunas regiones, en aumento a nivel mundial. Aunque se hagan progresos sustanciales en la regulación y la implementación, se espera que aumente la contaminación como consecuencia del desarrollo económico impulsado por la urbanización, las industrias y los sistemas de agricultura intensiva. La contaminación del agua generada por el hombre es una amenaza grave para la salud humana y del ecosistema, pero su impacto es difícil de cuantificar.

Los asentamientos urbanos son el principal causante de la contaminación de las fuentes de agua. (Programa de ONU-Agua para la Promoción y la Comunicación en el marco del Decenio, 2010) En ese sentido, cada día, 2 millones de toneladas de aguas residuales y de otros efluentes drenan a las aguas del mundo.

Por otro lado, en lo que se refiere a la accesibilidad al agua potable y saneamiento en países no desarrollados y Latinoamérica, si bien los porcentajes de uso de tecnologías de agua y saneamiento mejoradas están en torno al 80% en la Región, se presenta heterogeneidad entre los países. Haití presenta una cobertura de los servicios de saneamiento que no alcanza el 20% y en agua potable casi la mitad de su población carece de cobertura. Por otro lado, en todos los países, salvo excepciones, se registran diferencias significativas de cobertura entre las áreas urbanas y rurales. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

El manejo del agua en Latinoamérica siempre ha estado relacionado con los sistemas de producción de los recursos naturales. Fue así como desde principios del siglo XX la preocupación se centró en el aprovechamiento del agua mediante la ejecución de proyectos hidráulicos administrados en el nivel local. (Fundación Hábitat Colombia, 2004).

Hasta la década del 60 se mantuvo el tema de agua y saneamiento marginado de las agendas de desarrollo. Durante la histórica reunión de Punta del Este, Uruguay, en 1961, los dirigentes americanos reconocieron que los Estados eran responsables de promover la salud como parte del desarrollo. (Fundación Hábitat Colombia, 2004).

En la Región, se observa una marcada diferencia en el acceso entre áreas urbanas y rurales, más grave en el acceso al saneamiento que en el acceso al agua potable. Sólo el 55% de la población rural hace uso de instalaciones de saneamiento mejoradas, frente al 86% de la urbana, y el 80% de la población rural tiene acceso a una fuente mejorada de agua, contra el 97% de las áreas urbanas. La cobertura en las áreas urbanas se ha mantenido

prácticamente constante entre 1990-2008, lo que implica un gran desafío para el sector ya que se proyecta un crecimiento dramático de la población urbana, que se estima en un 50% para el año 2025 (Organización Panamericana de la Salud, 2011).

Asimismo, se observa una marcada diferencia en el acceso entre áreas urbanas y rurales, más grave en el acceso al saneamiento que en el acceso al agua potable. Asimismo, se observa incremento en el acceso a fuentes de agua mejorada tanto en el área rural como urbana desde el año 1990, más evidente en el área rural (que parte de valores menores). Al año 2008, la disparidad, si bien se redujo, persiste: el 80% de la población rural tiene acceso a una fuente mejorada de agua, contra el 97% de las áreas urbanas. Sin embargo, en saneamiento, los progresos fueron mucho más lentos y la disparidad urbano-rural aún, al año 2008, es muy importante. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

Es necesario observar que el deterioro ambiental, en particular en las zonas urbanas de Latinoamérica, constituye el resultado conjunto de la conformación histórica de las estructuras socioeconómicas y de la evolución de una política de crecimiento económico que hasta la fecha no ha incorporado adecuadamente los problemas ambientales para configurar una auténtica estrategia de desarrollo sostenible. (Fundación Hábitat Colombia, 2004).

El acceso al agua potable y saneamiento básico se considera un derecho que tiene conexidad con otros como la vida, la dignidad humana y la salud. Es así como el país cuenta con un marco jurídico armónico con el Artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas, de Diciembre de 1948, ratificada en la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2010; la cual considera al agua potable y al saneamiento básico como elementos fundamentales para el desarrollo y la dignidad de las personas. (Conpes, 2014)

De igual manera, como mecanismo para la intervención de los determinantes sociales, la Declaración de Adelaida (2010) sobre la "Salud en

Todas las Políticas” considera esencial incluir el componente de salud y el bienestar dentro de la formulación de políticas públicas en todos los niveles de gobierno. Por lo anterior, los esfuerzos para aumentar el acceso al agua potable y al saneamiento básico, bien pueden ser la intervención más eficaz, que por sí sola, permite mejorar la salud humana y prevenir las enfermedades y la muerte. (Conpes, 2014)

En el caso peruano, en el sector de agua potable y saneamiento, ha habido una evolución considerable en las ciudades. Se han logrado importantes avances en las últimas dos décadas del siglo XX y primera del siglo XXI, como el aumento del acceso de agua potable del 30% al 62% ocurrido entre los años 1980 al 2004 y el incremento del acceso de saneamiento del 9% al 30% entre los años 1985 al 2004 en las áreas rurales. Asimismo, se han logrado avances en la desinfección del agua potable y el tratamiento de aguas negras.

Sin embargo, los cinturones de pobreza que se aglomeran alrededor de ellas, sufren todavía carencias de saneamiento que, en algunos casos, se prolongan durante lustros e incluso décadas. Además, todavía quedan muchos retos que resolver en el sector, entre los cuales se tienen: insuficiente cobertura de servicios; mala calidad de la prestación de servicios que pone en riesgo la salud de la población; deficiente sostenibilidad de los sistemas construidos; tarifas que no permiten cubrir los costos de inversión, operación y mantenimiento de los servicios; debilidad institucional, financiera; y recursos humanos en exceso, poco calificados y con alta rotación.

En el caso de Moquegua, a nivel de provincia, si bien se puede asegurar que las obras de agua y saneamiento llegan a los espacios de reciente habitación en un lapso de 5 a 10 años (a diferencia de lo observado en otros lugares), lo cierto es que todavía pesan situaciones que sólo pueden calificarse de inaceptables en cualquier ciudad que se precie de tener uno de los ingresos per cápita más altos del país. Entre esas situaciones cabe señalar el hecho de que el distrito de Samegua aún no cuenta con agua potable; y las zonas de crecimiento rápido, entre las cuales se identifican San Antonio, Los Ángeles y Chen Chen reciben un trato diferenciado injustificado. Esto es

posiblemente lo que explica que el centro poblado de Los Ángeles, aun cuando constituye uno de los espacios con mayor potencial turístico de la ciudad, dadas su tradición histórica, sus recursos ambientales, y sus prácticas tradicionales, ha sido postergado en diferentes obras de saneamiento que podrían haber significado un mejoramiento de su posición urbana. En ese sentido, la población ha visto pasar decenios sin que hasta el año 2015, e incluso 2016, todavía puedan contar con agua potable; la situación fue tal, que se esperaba dotar de agua potable al centro poblado con una planta portátil, a fin de atender la demanda y paliar en alguna medida la permanente insatisfacción que se ha generado entre la población a lo largo de los años.

Éste es el espíritu que guía este estudio, aproximarse a la satisfacción con el servicio de agua y saneamiento entre parte de la población del centro poblado Los Ángeles, que hoy por hoy, está siendo atendida en su demanda, después de muchos años de postergación.

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Interrogante general

¿Cuál es el nivel de *satisfacción con el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?

2.2.2. Interrogantes secundarias

- ¿Cuál es el nivel de *satisfacción con el compromiso del Gobierno hacia el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?
- ¿Cuál es el nivel de *satisfacción con la gestión del Gobierno local del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?
- ¿Cuál es el nivel de *satisfacción con el acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?

- ¿Cuál es el nivel de *satisfacción con la prestación del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?
- ¿Cuál es el nivel de *satisfacción con el comportamiento usuario ante el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?

2.3. Justificación e importancia de la investigación

2.3.1. Justificación

Este estudio se justifica, por lo menos, desde dos puntos de vista: metodológico y social. Desde un punto de vista metodológico, se propone un instrumento que combina particularidades de dos técnicas de investigación (la encuesta y la escala de actitudes), y se dirige específicamente a la evaluación de un fenómeno en el que se identifican varios planos de análisis. En ese sentido, el instrumento diseñado tiene como propósito recoger la satisfacción del usuario respecto de la acción gubernamental, así como de las instituciones responsables de la prestación del servicio.

Pero incorpora también una dimensión de análisis relativa a las prácticas del usuario, entendiéndose, para efectos de este estudio que la satisfacción implica, además de una evaluación de lo que se recibe, también una perspectiva introspectiva que permite calificar el compromiso de la población con aquello que se espera. En este sentido, se identifica aquí un posible aporte que va más allá de lo metodológico y destaca la pertinencia de este estudio desde un punto de vista de la reflexión teórica en torno a la problemática del agua y saneamiento.

En segundo lugar, el estudio se justifica desde un punto de vista social, en tanto apunta a profundizar en el conocimiento de una problemática que no sólo es actual, en tanto hoy mismo se está trabajando el tema de agua y saneamiento en el centro poblado, sino que, indirectamente, también inquiera acerca de la articulación que debiera existir entre los diferentes actores involucrados (el Gobierno, en sus diferentes niveles, las entidades

prestadoras del servicio, y el usuario), en un marco de pensamiento en el cual se reconoce que una adecuada provisión del servicio requiere de la articulación entre el Estado, los gobiernos locales y la sociedad civil.

2.3.2. Importancia

La importancia de este estudio radica en que los resultados constituirán una línea de base para entender el fenómeno de una manera más completa y profunda, a fin de que las iniciativas y recomendaciones políticas e institucionales que pretendan atenderlo, se hagan sobre la base del conocimiento real del mismo, y no como muchas se acostumbra, atendiendo a las veleidades y entusiasmos de una autoridad de turno.

Pero hay además otro argumento por el cual este estudio reviste importancia: en el medio se constituye en un primer acercamiento al conocimiento y comprensión de parte de la sociedad civil respecto del derecho que le asiste en cuanto al servicio de agua y saneamiento, en tanto la posición internacional vigente ya no sólo considera éste como un derecho de tenor político o social aislado, sino como un derecho humano que, precisamente por ello, es vinculante con el marco general de los Derechos Humanos.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivo general

Analizar el nivel de *satisfacción con el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.

2.4.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de *satisfacción con el compromiso del Gobierno hacia el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.
- Establecer el nivel de *satisfacción con la gestión del Gobierno local del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.

- Establecer el nivel de *satisfacción con el acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.
- Establecer el nivel de *satisfacción con la prestación del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.
- Establecer el nivel de *satisfacción con el comportamiento usuario ante el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe un bajo nivel de *satisfacción con el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.

2.5.2. Hipótesis específicas

- El nivel de *satisfacción con el compromiso del Gobierno hacia el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.
- El nivel de *satisfacción con la gestión del Gobierno local del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.
- El nivel de *satisfacción con el acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.
- El nivel de *satisfacción con la prestación del servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.
- El nivel de *satisfacción con el comportamiento usuario ante el servicio de agua y saneamiento*, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En el plano internacional, Ballesteros, Mejía-Betancourt, Arroyo y Real (2015) realizaron un estudio en el que analizan la situación de los servicios de agua potable y saneamiento en la región latinoamericana, con especial énfasis en el efecto de la fragmentación de los prestadores menores, que se traduce en la presencia de miles de gestores de diverso tipo y tamaño que difícilmente alcanzan la sostenibilidad financiera por no poder operar a escalas económicas adecuadas. Entre los resultados del estudio, se señalan los siguientes:

- Durante los últimos 15 años en los países de la región se han realizado importantes reformas de los sectores de agua y alcantarillado. Los elementos principales de estas reformas han sido el establecimiento de un marco legal moderno, la creación de instituciones reguladoras y la descentralización de la prestación del servicio en los niveles regional o local, junto a una mayor participación del sector privado en la operación de los sistemas.
- En los últimos años, los avances relativos a la construcción de infraestructura y al aumento de la cobertura han sido manifiestos. Actualmente, la población latinoamericana presenta un nivel adquisitivo mayor, una creciente clase media y manifiestas aspiraciones a contar con un servicio de agua de mejor calidad.
- Cuando se analizan los datos de la región, se descubren diferencias notables entre los países. Mientras que en Chile se han alcanzado índices de provisión de servicios de agua potable y de alcantarillado sanitario comparables a los observados en países con alto desarrollo económico, en el resto de la región, si se consideran las capitales y las grandes concentraciones urbanas, se observa que unas pocas ciudades presentan deficiencias graves, vinculadas con el

abastecimiento intermitente de agua potable para un porcentaje mayoritario de la población y el incumplimiento de los estándares de calidad del agua. Al mismo tiempo, en la mayoría de estas mismas ciudades son muy bajos los niveles de tratamiento de las aguas servidas, o simplemente no se dispone de sistemas para el tratamiento de estas aguas.

- El incremento de la voluntad política ha facilitado la canalización de recursos económicos estatales, así como la obtención de aportes de los organismos multilaterales de financiamiento, y esto ha significado un crecimiento histórico de las inversiones sectoriales.
- Los países analizados están altamente urbanizados. La dinámica de la urbanización es un fenómeno que varía en cada país. Por ejemplo, en algunos se ha estabilizado la tasa de crecimiento urbano, mientras que otros se encuentran en la etapa de crecimiento acelerado.

Larios (2014), en Guatemala, realizó un estudio sobre el vínculo entre el trabajo social y el saneamiento ambiental en una aldea rural. El estudio se realizó en la aldea El terrero, que pertenece al municipio de la gomera en el departamento de escuintla. El objetivo general fue conocer los factores sociales que determinan el saneamiento ambiental en la aldea El Terrero. Para la presentación de la investigación se tomaron como base elementos teóricos y de campo relacionados con el objeto de estudio. Las conclusiones del estudio fueron:

- La población de la aldea El Terrero sufre de condiciones inadecuados de saneamiento ambiental, las cuales repercuten de manera directa en su vida cotidiana afectando su desarrollo, ya que no hay manejo adecuado de los residuos que contaminan el ambiente por tanto repercute en las condiciones de vida de la población.
- La población de la aldea El Terrero se encuentra consciente del problema ambiental por el que atraviesan, sin embargo requieren de orientación sobre las causas y consecuencias que trae consigo el vivir

en un entorno con un saneamiento ambiental inadecuado, ya que esto les permitirá mejorar sus condiciones de vida, en cuanto a hábitos de higiene personal, limpieza y el óptimo manejo de residuos líquidos y sólidos, para con ello lograr un cambio significativo en su entorno.

- La situación económica y educativa de la población de la aldea El Terrero, repercute de manera directa en las malas prácticas de higiene personal y el inadecuado manejo de desechos dentro de su comunidad, como un factor de cotidianidad, esto conlleva a diversas complicaciones como lo son enfermedades, falta de desarrollo físico, cultural y social.

Smits, Tamayo, Ibarra, Rojas, Benavidez y Bey (2012), en Colombia, realizaron un estudio sobre gobernanza y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento rurales, considerando el amplio reconocimiento que existe en la literatura sobre la importancia del apoyo post-construcción a prestadores rurales (comunitarios) para incrementar la sostenibilidad de los servicios de agua potable en estas zonas. A pesar de ese reconocimiento, hay poca evidencia cuantitativa para sustentar esta afirmación. Y tampoco se conoce cuáles aspectos del apoyo post-construcción son los más significativos para brindar un apoyo eficaz y eficiente. Ante esa situación, los autores realizaron un análisis cuantitativo del impacto que diferentes formas de apoyo post-construcción tienen en el desempeño de prestadores rurales de servicios de agua y en los niveles de servicio que los usuarios reciben en 40 sistemas de agua en tres departamentos de Colombia. Casi todos los prestadores incluidos en el estudio recibían algún tipo de apoyo por parte de entidades externas. Pero aquellos prestadores que reciben un apoyo estructurado tienen mejores indicadores de desempeño que los prestadores que reciben un apoyo puntual. Los factores que explican la eficacia del apoyo post-construcción incluyen el grado de institucionalización del modelo, el contar con personal calificado, la frecuencia del apoyo y el carácter inter-institucional de los modelos de apoyo.

A nivel nacional, Coral (2013) realizó un estudio sobre la problemática y las perspectivas de los Servicios de Saneamiento a cargo de las EPS. El estudio reveló los siguientes resultados:

- En poblaciones con acceso al agua potable restringido en el 60% de su demanda, la mortalidad infantil se incrementa en 500% (OMS).
- De las 37 mayores enfermedades en países en desarrollo, 21 están relacionadas con el agua y el saneamiento (USAID).
- 1,8 millones de personas mueren cada año debido a enfermedades diarreicas. El 90% de estas personas son niños < de 5 años (OMS).
- La mejora de la calidad del suministro de agua reduce la morbilidad por diarrea entre el 6% y 21% y la desinfección del agua en punto de consumo, reduce del 35% a 39 % (OMS).
- Por cada dólar invertido en abastecimiento de agua, se obtiene un beneficio económico en salud entre US\$3.00 y 34.00, dependiendo de la Región

Chung (2013) realizó un estudio sobre la situación actual del sector agua y saneamiento en el Perú y las perspectivas que se derivan de esa situación. Entre los resultados de este estudio se tienen: primero, las tarifas medias de las empresas no cubren sus costos de la producción de agua. Segundo, la influencia de las autoridades municipales ha causado una disminución de las tarifas reales. Tercero, carencia de recursos para financiar las inversiones necesarias para ampliar el acceso y mejorar la calidad de los servicios. Además las EPS no cuentan con capacidad de endeudamiento, debido a su precario estado financiero. _muchas empresas presentan una pérdida operativa.

Oblitas de Ruiz (2010) realizó un estudio sobre los servicios de agua potable y saneamiento en el Perú, cuyo objetivo fue identificar los principales factores que han influenciado la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el Perú y proveer argumentos para priorizar la formulación de

las políticas públicas que favorezcan la eficiencia, equidad y sostenibilidad en este sector. Entre los resultados de este estudio, se tiene: Primero, reducción de morbilidad y mortalidad por infecciones intestinales. Segundo, el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento es un elemento fundamental para la vigencia del derecho a la vida, a la salud y a la dignidad humana. Se identifican como áreas donde estos servicios contribuyen a mejorar el bienestar de la sociedad: disminución de los niveles de pobreza; mejores niveles de asistencia y rendimiento escolar; una vida más saludable. Tercero, la situación de marginación, de pobreza y olvido, desencadena situaciones de conflicto donde una de las partes busca pasar de un estado de humillación a uno de reconocimiento. Esta lucha se convierte en una fuerza moral que busca dejar atrás las experiencias de menosprecio. Este es un elemento movilizador que cohesiona al grupo social y que le da identidad. Cuarto, la ausencia de servicios de agua potable y saneamiento o la deficiente prestación de los mismos, tiene impactos sobre el desarrollo de actividades económicas relacionadas con mercados internos y externos. Quinto, las descargas de las aguas residuales recolectadas en los sistemas de alcantarillado, cuando sobrepasan la capacidad natural de la autopurificación de los cuerpos receptores, pueden llevar a la degradación del medio ambiente. La falta de tratamiento de las aguas residuales, o la inadecuada operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento, pueden causar daños a la salud pública por enfermedades gastrointestinales, mayores costos de tratamiento para usos ubicados aguas abajo de los ríos, pérdida de valor de las propiedades aledañas a los cuerpos de agua contaminados, pérdida de productividad de los ecosistemas acuáticos. Y sexto, la adecuada prestación de los servicios de agua potable y saneamiento es altamente dependiente de la disponibilidad de los recursos hídricos, tanto en calidad como en cantidad.

Villacorta (2010) realizó un estudio en el que se descubre el déficit de agua y saneamiento básico a nivel distrital. Se planteó como objetivos del presente estudio: Conocer la situación del abastecimiento de agua y saneamiento a nivel nacional, provincial y distrital. Construir un indicador que permita

identificar de manera conjunta la situación del abastecimiento de agua y saneamiento en los distintos niveles del país. Conocer el número de viviendas y la población afectada que carecen de servicios adecuados de agua y saneamiento ya sea de uno de ellos o de ambos servicios a la vez. Identificar los departamentos, provincias y distritos más carentes de estos servicios. Conocer la incidencia del déficit de agua y saneamiento y en qué medida esta afecta a los departamentos, provincias y distritos. Como síntesis de los resultados se pueden señalar los siguientes:

- Dentro de un enfoque de derechos humanos, existen argumentos para demandar el acceso al agua y saneamiento, pero los mecanismos o vías para exigirlos no han sido aún bien diseñados, consideramos que producir indicadores y disponer de información que den cuenta de la magnitud de este déficit, constituye el punto de partida para trabajar por el acceso universal al agua y el saneamiento, lo que a su vez contribuye a la erradicación de la pobreza y beneficia a la productividad del país.
- En el Perú, la cobertura de servicios de abastecimiento de agua y saneamiento ha aumentado significativamente durante las últimas décadas, de esto nos han dado cuenta la información proveniente de los censos de población y vivienda. Sin embargo persisten las brechas de cobertura, en especial en las zonas rurales y no se conoce con precisión la magnitud del déficit a los distintos niveles de desagregación y a nivel distrital en particular, ni la incidencia de estas carencias al interior de cada repartición subnacional.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. El derecho humano al agua

De acuerdo con la Observación General N° 15, de las Naciones Unidas, el derecho humano al agua es el "derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico" (Naciones Unidas, 2002). Aunque el saneamiento no se especifica en esa Observación, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y

Culturales se ha manifestado a favor de la incorporación de éste como derecho humano; en este sentido, ha definido su contenido en la Declaración sobre Saneamiento, a partir de un informe de la entonces experta independiente de Naciones Unidas que durante su mandato hizo un importante esfuerzo para que el saneamiento no quedara relegado a un segundo plano en la agenda internacional (ONGAWA, Ingeniería para el Desarrollo Humano, 2015). Así, el derecho al saneamiento implica que "toda persona, sin ningún tipo de discriminación, debe tener acceso físico y económico a servicios de saneamiento que sea seguro, higiénico, aceptable social y culturalmente, que proporcione privacidad y asegure la dignidad" (ONGAWA, Ingeniería para el Desarrollo Humano, 2015, p.8).

Además, se aplican también los principios transversales que rigen en general el acceso y disfrute de los derechos humanos:

- *No discriminación y equidad.* Los servicios básicos de agua y saneamiento deben garantizarse a todas las personas, prestando especial atención a los sectores más vulnerables y marginados de la población.
- *Derecho a la participación y a la información.* Todas las personas tienen derecho a participar en la elaboración y planificación de las políticas de agua y saneamiento.
- *Rendición de cuentas.* Deben establecerse recursos judiciales o de otro tipo para resarcir a las víctimas de la violación de los derechos humanos al agua y al saneamiento, así como la transparencia en los procesos de gestión e inversión.
- *Sostenibilidad.* Los servicios de agua y saneamiento deben estar garantizados también a las generaciones futuras.

3.2.2. Agua y desarrollo

3.2.2.1. Los impactos en la salud

En el año 2004, la OMS estimó que el número de muertes por causas relacionadas con agua y saneamiento en América Latina y el Caribe fue 95.000. Más de la mitad de estas muertes fue por diarrea. Según la actualización del reporte sobre Carga Mundial de Enfermedad del año 2004, en el mundo ocurren, por año, aproximadamente, 2.000.000 de muertes por diarrea relacionadas con AS, lo que representa el 4% de la carga global de enfermedad a nivel mundial. El mayor número de muertes ocurrieron en países africanos y asiáticos. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

En ALC, se estimaron 56.208 muertes por diarrea. Si bien esta cifra es menor a la reportada en África y Asia, es 8 veces la cantidad de muertes por diarrea relacionada a agua y saneamiento reportada en países de alto ingreso (6.802 muertes. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

Los mecanismos clásicos de contagio de las enfermedades transmitidas por el agua son la falta de aseo personal, que se entiende como “ciclo corto” (heces mano boca) y la contaminación ambiental, descrita como “ciclo largo”. Por lo general, las inversiones físicas en el saneamiento de la comunidad quiebran con más eficacia el ciclo largo. Conquistar el ciclo corto significa lograr cambios en los hábitos y prácticas personales, un reto mucho más difícil. (Bosch et al., 2006).

Cabe destacar que la diarrea representa casi el 30 por ciento del total de enfermedades infantiles contagiosas; causa cerca de 2.2 millones de muertes por año y un número mucho mayor de casos de enfermedad en niños y adultos. Ataques continuos de diarrea contribuyen a la desnutrición. El agua y el saneamiento, así como la higiene personal, están íntimamente relacionados con las enfermedades diarreicas. Las interacciones son complejas, pero se requieren cantidades adecuadas de agua, aunque fuera de baja calidad, si la gente ha de adoptar los hábitos de higiene necesarios para eliminar las vías de contagio. (Bosch et al., 2006)

3.2.2.2. Los impactos en la pobreza

La inequidad por nivel de ingreso es muy marcada: la mayoría de las personas sin acceso a los servicios de agua potable y saneamiento pertenecen a grupos de bajos ingresos. Una elevada proporción se concentra en zonas periurbanas, principalmente en los cinturones de pobreza que existen en la periferia de muchas ciudades, las cuales crecen debido a la migración rural. Existe una asociación muy fuerte entre gasto en agua e ingreso familiar: en términos absolutos, las familias más ricas gastan más en agua que las familias más pobres, sin embargo, la proporción del ingreso familiar destinada al agua es mucho mayor en este último grupo. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

La proporción de gasto que los hogares pobres destinan al agua es aún mayor cuando se considera el tiempo que estas familias están obligadas a destinar para poder acceder a fuentes de agua que, en general, son de menor calidad y están distantes del hogar. Otros hogares deciden suplir esta carencia comprando agua de camiones o aguateros. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

Cuando la población urbana y rural se compara en términos de ingresos, se observa que, a igual nivel de ingreso, la población urbana tiene mejor acceso al agua potable que el segundo. Aún entre el 10% más rico de la población rural, la proporción de viviendas con conexión de agua potable en el hogar es menor que la de los más pobres de las zonas urbanas. (Organización Panamericana de la Salud, 2011)

3.2.3. Agua y saneamiento en el Perú

3.2.3.1. El marco normativo en el Perú

En el Perú, la prestación de los servicios de saneamiento se legisla al amparo de un marco legislativo que encabeza la Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, y su Reglamento, ambos promulgados en 1995, con posteriores modificaciones. De acuerdo con el Artículo 2 de la Ley, se

entiende la prestación de los Servicios de Saneamiento como la "prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas, tanto en el ámbito urbano como en el rural" (Ley 26338). Éstas, y otras de alcance general (como el T.U.O. de Reglamento de la Ley General de S.S., dado por el D.S. 023-2005-VIVIVENDA), constituyen las Normas generales del Sub Sector Saneamiento, las que se encuentran integradas por normas que regulan la organización, funciones y diseño de políticas relacionadas al ente rector, ente regulador y a la prestación de servicios de saneamiento. Este marco legisla el Sub Sector Saneamiento a nivel nacional.

Paralelamente, otras normas regulan la actividad de los Gobiernos Locales y Regionales Relativas al Sub Sector Saneamiento. Entre esas se tienen la Ley N°27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, que contiene las normas relacionadas a las funciones en materia de vivienda y saneamiento que corresponden a los gobiernos regionales; la Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades, que contempla las funciones exclusivas y compartidas de las municipalidades provinciales en lo que se refiere a saneamiento, salubridad y salud; la R.M. N°424-2007-VIVIENDA, que es la norma que aprueba los lineamientos para la formulación de planes regionales de saneamiento.

Aparte, se pueden señalar en este marco normativo las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) específicas para los Proyectos de Sub Sector Saneamiento. Estas son normas que regulan los requisitos y procedimientos para la aplicación del Sistema Nacional de Inversión Pública a los proyectos de inversión de saneamiento, formuladas y ejecutadas por terceros. En este caso, se tiene, por ejemplo, la R.D. N°004-2006-EF-68.01.

Además, se cuenta con las normas referidas al financiamiento de inversiones en el Sub Sector Saneamiento. Entre éstas se tienen la Ley N°29061, Ley que crea el Fondo de Inversión Social de Saneamiento (INVERSAN), y el D.S.N°031-2007-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento del Fondo de Inversión de Saneamiento (INVERSAN).

Aparte de las mencionadas, existe también un conjunto normativo que desciende al nivel técnico y que tienen por objeto regular aspectos específicos del manejo del agua y saneamiento.

3.2.3.2. El compromiso del Estado

En cuanto a la Ley N°26338, se establecen las responsabilidades del Estado, de las municipalidades provinciales y de las entidades prestadoras. En ese sentido, el Artículo 4 de la ley, señala que "corresponde al Estado a través de sus entidades competentes regular y supervisar la prestación de los servicios de saneamiento, así como establecer los derechos y obligaciones de las entidades prestadoras y proteger los derechos de los usuarios" (Ley 26338). Por su parte, el Artículo 5, señala que las municipalidades provinciales "son responsables de la prestación de los servicios de saneamiento y en consecuencia, les corresponde otorgar el derecho de explotación a las entidades prestadoras, de conformidad con las disposiciones establecidas en la presente Ley y en su Reglamento". Y el Artículo 6, expresa que los servicios de saneamiento "deben ser prestados por entidades públicas, privadas o mixtas, a quienes en adelante se les denominará "entidades prestadoras", constituidas con el exclusivo propósito de prestar los servicios de saneamiento, debiendo éstas poseer patrimonio propio y gozar de autonomía funcional y administrativa" (Ley 26338).

Asimismo, se regula las formas en que se debe trabajar el servicio, en el apartado "De la prestación de los servicios, de las entidades prestadoras y de los usuarios". Así, según el Artículo 11, "toda persona, natural o jurídica, domiciliada dentro del ámbito de responsabilidad de una entidad prestadora tiene derecho a que dicha entidad le suministre los servicios que brinda, dentro de los niveles y condiciones técnicas que para dichos servicios rijan en esa área, conforme a lo establecido en la presente Ley y en su Reglamento". La Ley expresa también que, por un lado, la entidad prestadora "está obligada a ejercer permanentemente el control de la calidad de los servicios que presta, de acuerdo a las normas respectivas, sin perjuicio de la acción fiscalizadora

de la Superintendencia" (Ley 26338, Art.12), y por otro, "debe garantizar la continuidad y calidad de los servicios que presta, dentro de las condiciones establecidas en el correspondiente contrato de explotación" (Ley 26338, Art.13).

En cuanto al ente rector. El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento cumple el rol rector del sector. La Dirección Nacional de Saneamiento es el órgano responsable de ejecutar el rol rector del MCVS y desarrolla las siguientes funciones:

- Planificar el desarrollo del sector
- Emitir la normatividad que requiere el sector
- Promover el desarrollo de capacidades y desarrollo tecnológico
- Propiciar la participación privada
- Mantener un sistema de información que ayude a la toma de decisiones del sector.

En cuanto al ente regulador. La SUNASS cumple el rol regulador, a través de las siguientes funciones:

- Función normativa. Mediante esta función puede emitir reglamentos, directivas o normas aplicadas a las EPS y sus usuarios. Toda norma elaborada por la SUNASS debe ser consultada a la opinión pública para lo cual debe publicarla en el diario oficial con el fin de recoger comentarios.
- Función reguladora. Mediante esta función determina las tarifas de los servicios y actividades bajo su ámbito. Puede requerir la información que estime conveniente. Y es competente para mantener el registro de prestadores y el sistema de información técnica, comercial y financiera del funcionamiento de los mismos y de la evaluación de su gestión.
- Función supervisora. Implica la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales y técnicas por parte de las EPS. Incluye la

verificación del cumplimiento de todas aquellas normas de la SUNASS u otras que le son aplicables.

- Función fiscalizadora y sancionadora. Esta función le permite imponer sanciones y medidas correctivas por el incumplimiento de contratos o de la normativa vigente. Las sanciones que aplica están tipificadas en la normativa vigente.
- Función de solución de controversias y reclamos. mediante esta atribución, resuelve en la vía administrativa los conflictos que surjan entre las EPS o entre éstas y sus usuarios.

3.2.3.3. La prestación de los servicios de saneamiento

En este caso, de acuerdo con el marco normativo, participan dos entidades: las Municipalidades provinciales, las municipalidades distritales y las entidades prestadoras de salud (EPS).

A las municipalidades provinciales les compete (MIM Perú, 2008):

- Regular y controlar la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.
- Ejecución de procesos de concesión de los servicios de agua y saneamiento en coordinación con los órganos nacionales de promoción de la inversión.

A las municipalidades distritales les compete (MIM Perú, 2008):

- Proveer el servicio de limpieza pública.
- Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales.
- Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público.
- Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.

- Expedir carnés de sanidad.

A las municipalidades ubicadas en zonas rurales les compete además la promoción de la gestión sostenible de los recursos naturales, como el agua.

A su vez, existen funciones compartidas (MIM Perú, 2008):

- Difusión de programas de saneamiento ambiental, como calidad sanitaria del agua y protección del ambiente en coordinación con las municipalidades distritales y los organismos regionales y nacionales pertinentes.
- Administrar y reglamentar directamente o por concesión el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe y limpieza pública, ejercida por la municipalidad distrital cuando está en la capacidad de hacerlo, o por la municipalidad provincial cuando por economías de escala resulte más eficiente de esa manera.
- Proveer los servicios de saneamiento rural y coordinar con las municipalidades de centros poblados para la realización de campañas de control de epidemias y control de sanidad animal, ejercida por la municipalidad distrital o la provincial cuando esta última no pueda hacerlo.

Por otro lado, los gobiernos locales anualmente, como parte de sus acciones de rendición social, tienen la responsabilidad de comunicar a la población el estado y avance de los indicadores de calidad, acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento (MIM Perú, 2008). En ese sentido, deben informar sobre la continuidad del servicio de agua potable, presión en las redes de agua potable, tratamiento de aguas servidas, costos de servicios de saneamiento por localidad, producción de agua potable, distribución de agua potable, recolección de aguas servidas y comercialización de los servicios prestados por localidad. (MIM Perú, 2008)

Las municipalidades provinciales y distritales (alcalde, regidores y área, oficina o unidad de servicios públicos o básicos) participan en la formulación

de los planes regionales de saneamiento, en el cual se determinan los programas y proyectos priorizados y se programan las inversiones. Este plan debe ser cumplido por las empresas prestadoras de servicios (EPS) públicas municipales, privadas y mixtas. A su vez, en el ámbito rural o en ciudades pequeñas, corresponde a las municipalidades distritales planificar y promover el desarrollo y administrar y participar en el financiamiento de los servicios de saneamiento. Por su parte, las municipalidades provinciales son responsables de otorgar el derecho de explotación a las entidades prestadoras y de coordinar con la Superintendencia los planes maestros que deban ejecutar las entidades prestadoras, así como de apoyar con la provisión de infraestructura de saneamiento en las localidades carentes de ellas. (MIM Perú, 2008)

Por otro lado, según la Ley N°26338, en su Artículo 22, establece las obligaciones de las entidades prestadoras:

- Celebrar con el usuario el contrato de suministro o de prestación de servicios.
- Prestar a quien lo solicite, el servicio o los servicios de saneamiento objeto del contrato de explotación.
- Operar y mantener las instalaciones y equipos en condiciones adecuadas para prestar el servicio o los servicios de saneamiento, conforme a lo convenido en el contrato de explotación.
- Ampliar y renovar oportunamente, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de explotación, las instalaciones del servicio o servicios de saneamiento, para que estén en capacidad de atender el crecimiento de la demanda.
- Brindar a la Superintendencia las facilidades que requiera para efectuar las inspecciones correspondientes.
- Proporcionar la información técnica, financiera y de otra índole que la Superintendencia le solicite, así como la que establezca el Reglamento de la presente Ley.

Y el Artículo 23 señala los derechos de las entidades prestadoras:

- Cobrar por los servicios prestados, de acuerdo con el sistema tarifario establecido en la presente Ley.
- Cobrar intereses por moras y gastos derivados de las obligaciones no canceladas dentro de los plazos de vencimiento.
- Suspender el servicio al usuario, sin necesidad de previo aviso ni intervención de la autoridad competente, en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, así como cobrar el costo de suspensión y reposición del servicio.
- Anular las conexiones de quienes hagan uso no autorizado de los servicios, sin perjuicio de las sanciones y cobros que por el uso clandestino del servicio hubiere lugar.
- Cobrar el costo de las reparaciones de daños y desperfectos que el usuario ocasione en las instalaciones y equipos de los servicios, sea por mal uso o vandalismo, sin perjuicio de las sanciones aplicables para estos casos.
- Percibir contribuciones con carácter reembolsable, para el financiamiento de la ampliación de la capacidad instalada de la infraestructura existente o para la extensión del servicio hasta la localización del interesado, dentro del ámbito de responsabilidad de la entidad prestadora.

3.2.3.4. La acción del usuario

La Ley N°26338 también regula la interacción de los usuarios con el servicio de saneamiento, lo que posibilita considerar este plano como un nivel de análisis necesario cuando se quiere ver cómo se está prestando el servicio. Las obligaciones de los usuarios se señalan a continuación:

- Los usuarios de los servicios de saneamiento tienen la obligación de hacer uso adecuado de dichos servicios, no dañar la infraestructura

correspondiente y cumplir con las normas que los Reglamentos de las entidades prestadoras establezcan (Ley 26338, Art.15).

- El daño o la depredación de los equipos e instalaciones de los servicios de saneamiento, así como el uso indebido de los mismos serán sancionados en la forma que establezca el Reglamento de la presente Ley y las disposiciones que para el efecto dicte la Superintendencia, sin perjuicio de la responsabilidad penal que tuviese el infractor (Ley 26338, Art.15).
- Los usuarios que reciban servicio de agua potable, están obligados a contar con los equipos de medición que establezca la entidad prestadora, con arreglo a las normas que para el efecto dicte la Superintendencia (Ley 26338, Art.16).
- Los usuarios del servicio de alcantarillado sanitario y pluvial, no pueden descargar en las redes públicas efluentes o elementos extraños que contravengan las correspondientes normas de calidad (Ley 26338, Art.17).

3.3. Definición de términos utilizados

Satisfacción con el servicio de agua y saneamiento,

Conjunto integrado de percepciones que el usuario de un servicio de agua y saneamiento tiene, y que se definen en función del compromiso del Gobierno para defensa del derecho al agua de todo ser humano; de la satisfacción con la acciones de un gobierno local para administrar y reglamentar el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe; del acceso y sostenibilidad del servicio; de la prestación del servicio; y del comportamiento de los usuarios respecto del servicio.

Compromiso de niveles de gobierno

Nivel percibido del compromiso que asume y demuestra el Gobierno, en sus niveles nacional, regional, provincial y local, en la defensa del derecho

que todo usuario de servicios de agua y saneamiento, en tanto ser humano, tiene al agua y saneamiento;

Gestión del gobierno local

Grado de satisfacción que el usuario de servicios de agua y saneamiento percibe en torno a las acciones realizadas por el Gobierno local para la difusión de programas de saneamiento ambiental, referidos a la calidad sanitaria del agua y protección del ambiente; las acciones realizadas para la administración y reglamentación del servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe; y las acciones realizadas para la provisión de servicios de saneamiento rural.

Acceso y sostenibilidad del servicio

Evaluación que hace el usuario de las acciones realizadas por el Gobierno local en torno al estado y avance de los indicadores de calidad de acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento.

Prestación del servicio

Evaluación que hace el usuario de las acciones realizadas por la Entidad Prestadora de Servicios (EPS) para brindar a la comunidad el *servicio de agua y saneamiento*., que se evidencia en su acercamiento a la comunidad, el mantenimiento de instalaciones y equipos

Comportamiento usuario

Comportamiento del usuario en torno al servicio de agua y saneamiento que recibe, expresado en la forma en que hace uso de los servicios, en el cumplimiento de la normatividad que regula la actividad de las entidades prestadoras y en la aceptación de las acciones de mejoramiento que éstas realicen, en el marco de la ley.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño

Estudio de tipo no experimental, en tanto se procura medir la variable y sus dimensiones tal como se dan en la realidad, sin que la investigadora apunte a una modificación inmediata de la misma; por ello mismo, no se manipula ninguna variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Desde otro punto de vista, en función del alcance de los resultados a lograr con esta investigación, el estudio se identifica con las investigaciones de tipo descriptivo. En concordancia con ese tipo de estudio, para la contrastación de hipótesis, se asumirá un diseño transeccional descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), que apunta a describir los resultados de la variable y sus dimensiones.

3.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo.

3.3. Operacionalización de las variables

variable	definición	dimensión	indicadores	escala	instrumento
satisfacción con servicio de agua y saneamiento	conjunto de percepciones que el usuario de un servicio de agua y saneamiento desarrolla en función del compromiso del Gobierno para defender el derecho al agua; de la satisfacción con la acciones locales para administrar y reglamentar el servicio; del acceso y sostenibilidad del servicio; de la prestación del servicio; y del	compromiso del gobierno	compromiso del Gobierno Nacional	intervalo	cuestionario con escalamiento Likert
			compromiso del Gobierno Regional		
			compromiso de la Municipalidad Provincial		
			compromiso de la Municipalidad del centro poblado		
		gestión del gobierno local	difusión de programas de saneamiento ambiental, sobre calidad sanitaria del agua	intervalo	cuestionario con escalamiento Likert
			difusión de programas de saneamiento ambiental, sobre protección del ambiente		
			administración y reglamentación del servicio de agua potable		
			administración y reglamentación del servicio de alcantarillado y desagüe		
			provisión de servicios de saneamiento rural		
		acceso y	continuidad del servicio de agua potable	intervalo	cuestionario con

	comportamiento de los usuarios respecto del servicio	sostenibilidad	presión en las redes de agua potable		escalamiento Likert	
			tratamiento de aguas servidas			
			costos de servicios de saneamiento por barrio			
			producción de agua potable			
			distribución de agua potable			
	recolección de aguas servidas					
	prestación del servicio		prestación del servicio	aproximación institucional a nuevos usuarios	intervalo	cuestionario con escalamiento Likert
				eficiencia para instalar servicio a los nuevos usuarios		
				mantenimiento de instalaciones y equipos		
				suspendido de servicios por falta de pago		
				anulación de conexiones no autorizadas		
				cobro de costo de reparaciones de daños y desperfectos		
	comportamiento usuario		comportamiento usuario	uso adecuado del servicio	intervalo	cuestionario con escalamiento Likert
				denuncia de daño a instalaciones de servicios		
				descarga en red pública de agua de elementos extraños		
contribución a la calidad de los servicios						
Resistencia a normas de EPS						
Resistencia a instalación de medidores EPS.						

3.4. Población y muestra

La población está constituida por 216 jefes de familia, que proceden del conjunto habitacional de la Zona Hábitat y de tres asociaciones vecinas, del centro poblado de Los Ángeles, distrito de Moquegua. La identificación de la población se hizo en función del número de viviendas que existen en la zona:

		manzanas	casas/ manzana	número casas
Zona Hábitat	Sector A - H	9	11	99
	Sector I - R	9	11	99
Asociaciones	Santa Ana	1	6	6
	Santa Rita	1	6	6
	Fausto Chucuya	1	6	6
			Total	216

De donde, N = 216 jefes de familia

Para el cálculo del tamaño de muestra, se utilizará la expresión:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

- Z : Número determinado según la tabla de valores críticos de la distribución normal estándar (para 95% de confianza, Z = 1.96).
- P : Proporción de unidades de análisis que asumen una misma categoría de la variable (0,50)
- Q : (1 – p) Proporción de unidades de análisis en los que la categoría de la variable no se presenta (0,50)
- N : Población (N = 216)
- ε : Error permitido (para el caso, se ha elegido $\varepsilon = 0,05$)

Reemplazando, se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 216}{0.05^2 \times (216 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{(3.8416 \times 0.25) \times 216}{(0.0025 \times 215) + (3.8416 \times 0.25)} = 138.46$$

El cálculo arroja 138.5; para facilitar los procedimientos posteriores se fija la muestra en 140 jefes de familia. Entonces, n = 140

Para la selección de los elementos de muestra, se procederá mediante el muestreo probabilístico sistemático.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos a utilizarse como base es la encuesta; sin embargo, se utiliza una modalidad adaptada, que fusiona el propósito de inquisitivo la encuesta (Ander-Egg, 2010) con el formato de recolección de datos de las escalas de actitudes (Cohen y Swerdlick, 2010).

El instrumento a aplicarse es un cuestionario con escalamiento Likert, dividido en seis secciones, las que se especifican a continuación:

sección	dimensión de análisis	ítems
información general		0.1 - 0.4
parte 1	compromiso del gobierno	1.1 - 1.5
parte 2	gestión del gobierno local	2.1 - 2.7
parte 3	acceso y sostenibilidad	3.1 - 3.6
parte 4	prestación del servicio	4.1 - 4.6
parte 5	comportamiento usuario	5.1 - 5.4

Para fines de identificación, se le ha denominado *Escala de Satisfacción con el Servicio de Agua y Saneamiento*.

3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.6.1. Validez

Los instrumentos de recolección de datos se validarán mediante la evidencia en función del contenido, para ello, se aplicará el método de juicio de expertos, que es un procedimiento empírico que permite validar un instrumento en función de la correspondencia entre el dominio teórico de la variable y los ítems del instrumento a evaluar (Cohen y Swerdlick, 2010).

3.6.2. Confiabilidad

La confiabilidad se ha determinado mediante una prueba piloto de 22 personas, utilizando el coeficiente alfa Cronbach, cuya interpretación es bastante sencilla: mientras más cerca está un coeficiente de confiabilidad calculado a 1, más confiable es el instrumento; y por el contrario, mientras más cerca está de cero, menos confiable es el instrumento. Los resultados de la prueba indican una confiabilidad general superior a 0,8.

3.7. Métodos y técnicas de presentación y análisis de la información

Para el análisis de datos y presentación de la información, se utilizarán procedimientos automatizados, considerando la utilización de medios informáticos. En ese sentido, se utilizará el paquete estadístico SPSS 22, para el cálculo de técnicas y medidas estadísticas; aparte, se utilizará también Excel, en la medida que cuenta con diferentes recursos gráficos, además de

funciones que facilitan el ordenamiento de datos. En cuanto a estadísticas, se utilizará:

- *Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual)*. Se trata de tablas que permiten visualizar las frecuencias encontradas según las categorías en las que se interpreta una variable. Además, para fines de una interpretación relativa de las frecuencias, estas tablas incorporan una columna destinada a presentar las frecuencias en forma de proporciones, que por lo general asumen la forma de porcentajes.
- Estadísticos descriptivos. este tipo de medidas describen las características básicas de un conjunto de datos en términos cuantitativos, los que se presentan en forma de tablas de descriptivos o también en forma de gráficos. Entre los estadísticos descriptivos que se tomarán en cuenta en este estudio se tienen la media aritmética, que es la medida de tendencia central por excelencia (Grima, 2012) o, en su defecto, la mediana, que es el valor central de una distribución después de ordenar los datos de menor a mayor (Grima, 2012); y la desviación estándar, entre otras medidas de dispersión.
- Gráficos circulares o gráficos de barras. Se trata de gráficos que permiten observar la distribución de categorías de una variable en forma visual, ya sea que se ordenen como columnas o en forma de particiones en un círculo (Berenson y Levine, 1996).

CAPÍTULO IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma

ACTIVIDADES	agosto	setiemb	octubre	noviem	diciem
Elaboración del marco teórico					
Revisión de Bibliografía	■				
Fichado	■				
Prueba piloto		■			
Recolección de datos		■			
Análisis de información			■		
Redacción del Informe Final				■	
Presentación					■

4.2. Recursos disponibles

4.2.1. Recursos humanos

- Investigadora.
- Docente asesor.
- Personal de apoyo para trabajo de campo.

4.2.2. Recursos materiales

- Equipo de cómputo (laptop, USB).
- Libros, revistas académicas y otras fuentes de información.
- Materiales de escritorio.

4.3. Presupuesto

4.3.1. Recursos humanos

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
• Estadístico	Hora	10	50.00	500.00
apoyo de campo	jornada	6	60.00	360.00
Total (soles)				860.00

4.3.2. Bienes

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
• Papel	Millar	2	25.00	50.00
• Lapiceros	caja	1	10.00	10.00
• Libros	unidad	10	80.00	800.00
• Revistas académicas	unidad	15	20.00	300.00
• Memoria USB (64 Gb)	unidad	2	60.00	120.00
Total (soles)				1280.00

4.3.3. Servicios

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
• Internet	Hora	20	1.00	20.00
• Fotocopiado	Página	500	0.10	50.00
• Típeo	Página	100	0.50	50.00
• Anillados	Ejemplar	5	5.00	25.00
• Empastado	Ejemplar	5	30.00	150.00
• Movilidad				300.00
Total (soles)				595.00

El costo total calculado para realizar este estudio es de 2735 soles, sin considerar el costo de oportunidad que representa el trabajo de la investigadora, y que puede situarse en un mínimo de 120 horas de dedicación al desarrollo de la tesis, por un pago por hora de 20 a 30 soles.

4.4. Financiamiento

Estudio autofinanciado.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ballestero, Maureen, Mejía-Betancourt, Abel, Arroyo, Victor y Real, Carlota. (2015). *El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina*. Corporación Andina de Fomento. Recuperado de [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/798/EI%20Futuro%20de%20los%20Servicios%20de%20AyS%20en%20AL%20\(Documento%20para%20Discusi%C3%B3n\)_Actualizada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/798/EI%20Futuro%20de%20los%20Servicios%20de%20AyS%20en%20AL%20(Documento%20para%20Discusi%C3%B3n)_Actualizada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berenson, Mark L. y Levine, David M. (1996) *Estadística Básica en Administración, conceptos y aplicaciones*. 6/Ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Bosch, Christophe, Hommann, Kirsten, Sadoff, Claudia y Travers, Lee. (2006). *Agua, saneamiento y la pobreza*. Recuperado de <http://siteresources.worldbank.org/INTPRS1/Resources/383606-1205334112622/4768783-1205337105916/wat0118.pdf>
- Chung Tong, Betty. (2013). Situación actual y perspectivas en el sector agua y saneamiento en el Perú. Ponencia. *Seminario de "Tecnología alemana en el rubro de Agua y Saneamiento"*. 11 de marzo del 2013. Lima, Perú.
- Cohen, Ronald Jay y Swerdlik, Mark. E. (2010). *Pruebas y evaluación psicológicas*. México: McGraw Hill – Interamericana.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2014). *Política para el suministro de agua potable y saneamiento básico en la zona rural*. Documento Conpes 3810. República de Colombia Departamento Nacional de Planeación
- Coral Jamanca, Luis. (2013). Problemática y Perspectivas de los Servicios de Saneamiento a cargo de las EPS. Ponencia. *Fórum nacional por el día mundial del agua*. 22 de marzo de 2013. Trujillo, Perú.
- Fundación Hábitat Colombia. (2004). Aprendiendo de la Innovación. 2. agua y saneamiento en américa latina y el caribe. *Foro Iberoamericano y del Caribe sobre Mejores Prácticas*. Febrero de 2004. Bogotá, Colombia.
- Grima, Pere. (2012). *La certeza absoluta y tras ficciones*. Navarra: RBA Coleccionables, S.A
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; y Baptista Lucio, Pilar. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw Hill / Interamericana.
- Larios Guillen, Ileana Nataly. (2014). *Trabajo social y saneamiento ambiental en la aldea el terrero, municipio de la gomera en el departamento de escuintla*. Tesina previa a conferírsele el título de trabajador/a social, en el grado académico de Licenciada. Dirección de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

- MIM Perú. (2008). Competencias municipales en agua y saneamiento. *Píldora Educativa*. Recuperado de http://mim.org.pe/file/pildoras/Competencias%20municipales/Competencias%20Municipales%20en%20agua%20y%20saneamiento_new.pdf
- Oblitas de Ruiz, Lidia. (2010). *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- ONGAWA, Ingeniería para el Desarrollo Humano (coord.). (2015). *Segundo informe sobre el Derecho Humano al agua potable y al saneamiento en el ámbito rural de Nicaragua*. ONGAWA, Ingeniería para el Desarrollo Humano, ESGD de la Universitat Politècnica de Catalunya y Universidad Politécnica de Madrid. Recuperado de <http://www.ongawa.org/wp-content/uploads/2015/10/Agua-y-saneamiento-Nicaragua-resumido.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). *Agua y Saneamiento: Evidencias para políticas públicas con enfoque en derechos humanos y resultados en salud pública*. Washington, D. C.: OPS.
- Programa de ONU-Agua para la Promoción y la Comunicación en el marco del Decenio. (2010). *La calidad del agua y el saneamiento. Nota para los medios*. Recuperado de http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/swm_cities_zaragoza_2010/pdf/01_water_quality_and_sanitation_spa.pdf
- Smits, Stef, Tamayo, Shirley Paola, Ibarra, Vanessa, Rojas, Johnny, Benavidez, Alberto y Bey, Valérie. (2012). *Gobernanza y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento rurales en Colombia*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Villacorta Olazábal, Mirlena. (2010). *Perú: Mapa del Déficit de Agua y Saneamiento Básico a Nivel Distrital, 2007*. Lima: Centro de Investigación y Desarrollo (CIDE) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO : Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.

	PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Cómo es la satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?	Analizar la satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.	Existe un bajo nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.	Variable de estudio: Satisfacción con el servicio de agua y saneamiento	Tipo de investigación: Según su finalidad: Investigación básica Según su carácter: Investigación cuantitativa Según su profundidad: investigación descriptiva Según su alcance temporal: investigación transversal según su orientación: libre
	¿Cuál es el nivel de satisfacción con el compromiso del Gobierno hacia el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?	Establecer el nivel de satisfacción con el compromiso del Gobierno hacia el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.	El nivel de satisfacción con el compromiso del Gobierno hacia el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.	Definición conceptual: conjunto de percepciones que el usuario de un servicio de agua y saneamiento desarrolla en función del compromiso del Gobierno para defender del derecho al agua; de la satisfacción con la acciones locales para administrar y reglamentar el servicio; del acceso y sostenibilidad del servicio; de la prestación del servicio; y del comportamiento de los usuarios	Diseño de investigación: Diseño transeccional descriptivo
	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la gestión del Gobierno local del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?	Establecer el nivel de satisfacción con la gestión del Gobierno local del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.	El nivel de satisfacción con la gestión del Gobierno local del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.	Dimensiones: Compromiso del Gobierno Gestión del gobierno local Acceso y sostenibilidad Prestación del servicio Comportamiento usuario	Población: Jefes de familia del conjunto habitacional de Zona Hábitat, centro poblado Los Ángeles, Moquegua N = 216 Muestra: muestreo probabilístico sistemático.
ESPECÍFICOS	¿Cuál es el nivel de satisfacción con el acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?	Establecer el nivel de satisfacción con el acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.	El nivel de satisfacción con el acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.		
	¿Cuál es el nivel de satisfacción con la prestación del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016?	Establecer el nivel de satisfacción con la prestación del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016.	El nivel de satisfacción con la prestación del servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2016, es bajo.		

	<p>saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Angeles, Moquegua, 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el comportamiento usuario ante el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Angeles, Moquegua, 2016?</p>	<p>saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Angeles, Moquegua, 2016.</p> <p>Establecer el nivel de satisfacción con el comportamiento usuario ante el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Angeles, Moquegua, 2016.</p>	<p>usuarios del Centro Poblado de Los Angeles, Moquegua, 2016, es bajo.</p> <p>El nivel de satisfacción con el comportamiento usuario ante el servicio de agua y saneamiento, en los usuarios del Centro Poblado de Los Angeles, Moquegua, 2016, es bajo.</p>	<p>n = 140</p> <p>Instrumentos: Escala de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento</p>
--	--	--	---	---

ESCALA DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO

PRESENTACIÓN

Estimado(a) vecino(a), usted ha sido seleccionado(a) como parte de la muestra que evaluará algunos aspectos del servicio de *agua y saneamiento* que tenemos en nuestro centro poblado. Para ello, se le pide que siga las instrucciones que se presentan a continuación y que responda todos los ítems, en función de lo que considera apropiado.

Tenga en cuenta que la recolección de información es **anónima** y tiene como propósito sentar bases para mejorar el servicio con que contamos.

Se le agradece de antemano su colaboración y compromiso con este estudio.

Información general

- 0.1 Sexo: 1 Masculino 0.2 Edad: _____ 0.3 Ocupación: _____
2 Femenino
- 0.4 Nivel instrucción 1 sin estudios
2 primaria
3 secundaria
4 superior 1 no universitaria
2 universitaria

Parte 1.

En esta parte, se pretende aproximarnos a la atención que proporciona la Municipalidad de nuestro centro poblado (Los Ángeles) en cuanto a servicio de agua y saneamiento. Tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1 Muy satisfecho
- 2 Satisfecho
- 3 Ni satisfecho ni insatisfecho
- 4 Insatisfecho
- 5 Muy insatisfecho

- 1.1 Qué tan satisfecho está con la difusión de programas de saneamiento ambiental, referidos a la **calidad sanitaria del agua**, por parte de la Municipalidad de nuestro centro poblado 1 2 3 4 5
- 1.2 Qué tan satisfecho está con la difusión de programas de saneamiento ambiental, referidos a la **protección del ambiente**, por parte de la Municipalidad de nuestro centro poblado 1 2 3 4 5
- 1.3 Qué tan satisfecho está con la **administración y reglamentación del servicio de agua potable**, por parte de la Municipalidad de nuestro centro poblado 1 2 3 4 5
- 1.4 Qué tan satisfecho está con la **administración y reglamentación del servicio de alcantarillado y desagüe**, por parte de la Municipalidad de nuestro centro poblado 1 2 3 4 5
- 1.5 Qué tan satisfecho está con la **provisión de servicios de saneamiento rural**, por parte de la Municipalidad de nuestro centro poblado 1 2 3 4 5

Parte 2.

En esta parte, se le pide que evalúe las acciones de nuestra Municipalidad del centro poblado respecto del estado y avance de los indicadores de calidad de acceso y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento. Las alternativas de respuesta expresan lo siguiente:

- 1 siempre/ casi siempre
- 2 frecuentemente
- 3 regularmente
- 4 a veces
- 5 casi nunca / nunca

Con qué frecuencia la Municipalidad del centro poblado ha comunicado anualmente a la población, el estado y avance de los siguientes indicadores:	1	2	3	4	5
2.1 continuidad del servicio de agua potable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 presión en las redes de agua potable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 tratamiento de aguas servidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 costos de servicios de saneamiento por barrio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5 producción de agua potable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6 distribución de agua potable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7 recolección de aguas servidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte 3.

En esta parte, se le pide que evalúe las acciones de la EPS (Entidad Prestadora de Servicios) respecto del *servicio de agua y saneamiento* que brinda. Tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1 siempre/ casi siempre
- 2 frecuentemente
- 3 regularmente
- 4 a veces
- 5 casi nunca / nunca

Con qué frecuencia la EPS realiza las siguientes acciones:	1	2	3	4	5
3.1 Invita a usuarios nuevos a contratar la prestación del servicio de agua y saneamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 Es rápida para brindar a los usuarios nuevos el servicio de agua y saneamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 Mantiene las instalaciones y equipos en condiciones adecuadas para brindar el servicio de agua y saneamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 Ha suspendido el servicio al usuario, sin necesidad de previo aviso, por falta de pago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 Ha anulado conexiones de quienes hacen uso no autorizado de los servicios de agua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 Ha cobrado el costo de reparaciones de daños y desperfectos que el usuario ha ocasionado en instalaciones y equipos de los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte 4.

En esta parte, se le pide que evalúe el **comportamiento del usuario** en torno al *servicio de agua y saneamiento* que recibe. Tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1 siempre/ casi siempre
- 2 frecuentemente
- 3 regularmente
- 4 a veces
- 5 casi nunca / nunca

Con qué frecuencia ha visto a sus vecinos realizar las siguientes acciones:	1	2	3	4	5
4.1 Hacer uso adecuado de los servicios de saneamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2 Denunciar el daño a las instalaciones de los servicios de saneamiento provocado por otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3 Descargar en la red pública de agua elementos extraños que pueden poner en riesgo la calidad del agua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4 Contribuir a la calidad de los servicios de agua y saneamiento de la municipalidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5 Resistirse a cumplir las normas que la EPS establece.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6 Resistirse a la instalación de los medidores que establece la EPS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte 5.

Finalmente, se le pide su opinión acerca del **compromiso del Gobierno**, en todos sus niveles, para defender el derecho que usted, como persona, tiene al *servicio de agua y saneamiento*. Tenga en cuenta la siguiente escala:

- 1 totalmente comprometido
- 2 muy comprometido
- 3 comprometido
- 4 apenas comprometido
- 5 nada comprometido

	1	2	3	4	5
5.1 Cómo califica el compromiso del Gobierno Nacional para defender su derecho al <i>servicio de agua y saneamiento</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2 Cómo califica el compromiso del Gobierno Regional para defender su derecho al <i>servicio de agua y saneamiento</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3 Cómo califica el compromiso de la Municipalidad Provincial para defender su derecho al <i>servicio de agua y saneamiento</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4 Cómo califica el compromiso de la Municipalidad del centro poblado para defender su derecho al <i>servicio de agua y saneamiento</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Muchas gracias por su colaboración

Análisis de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,958	,957	28

El análisis de la confiabilidad del instrumento se realizó sobre la base de una muestra piloto de 28 padres de familia de una asociación de vivienda del distrito. Los resultados del análisis muestran un coeficiente alfa de Cronbach de 0,958, valor muy alto, que evidencia una alta confiabilidad del instrumento.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : _____
- 1.2. Grado académico : _____
- 1.3. Institución donde labora : _____
- 1.4. Título del estudio : _____
- 1.5. Instrumento a evaluar : _____
- 1.6. Autor del instrumento : _____

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Hasta 50 puntos : No válido → Reformular instrumento
- De 51 a 70 puntos : válido → Mejorar instrumento
- De 71 a 90 puntos : válido → Precisar indicadores
- De 91 a 100 puntos : válido → Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 3	Regular 4 – 5	Bueno 6 – 7	Muy bueno 8 – 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige					
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión					
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna					
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad					
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio					
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico – científicos sobre las variables a medir					
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación					
SUBTOTAL							

VALORACIÓN CUANTITATIVA : _____

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : _____

_____ , _____ de _____ de _____

FIRMA DEL EXPERTO
DNI 18073586

Formatos cumplimentados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : LIDIA MARINA LIZARZABURU MONTERO
- 1.2. Grado académico : DOCTOR, MASTER EN ESTADÍSTICA
- 1.3. Institución donde labora : Dirección General de Investigación, Universidad San Pedro
- 1.4. Título del estudio : Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2017.
- 1.5. Instrumento a evaluar : Escala de Satisfacción con el Servicio de Agua y Saneamiento (ESSAS)

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Hasta 50 puntos : No válido → Reformular instrumento
- De 51 a 70 puntos : válido → Mejorar instrumento
- De 71 a 90 puntos : válido → Precisar indicadores
- De 91 a 100 puntos : válido → Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-3	Regular 4-5	Bueno 6-7	Muy bueno 8-9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige				8	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					10
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				8	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna					10
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad					10
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio					10
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico - científicos sobre las variables a medir				8	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					10
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				9	
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación					10
SUBTOTAL							

- VALORACIÓN CUANTITATIVA : 93
- OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICABLE

Trujillo (Perú), abril de 2017


FIRMA DEL EXPERTO
DNI 17861898

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : ARELIZ IRMA COLQUE JARA
- 1.2. Grado académico : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Institución donde labora : Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua, Perú)
- 1.4. Título del estudio : *Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2017.*
- 1.5. Instrumento a evaluar : Escala de Satisfacción con el Servicio de Agua y Saneamiento (ESSAS)

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Hasta 50 puntos : No válido → Reformular instrumento
- De 51 a 70 puntos : válido → Mejorar instrumento
- De 71 a 90 puntos : válido → Precisar indicadores
- De 91 a 100 puntos : válido → Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 3	Regular 4 - 5	Bueno 6 - 7	Muy bueno 8 - 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige				8	
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					10
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				9	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna					10
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad					10
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio					10
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico - científicos sobre las variables a medir					10
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					10
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				8	
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación				9	
SUBTOTAL							

VALORACIÓN CUANTITATIVA : 94

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : aplicable

Moquegua (Perú), febrero de 2017


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI 04434441

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : C.P.C.C. MARIO FÉLIX FIGUEROA CHACÓN
- 1.2. Grado académico : MAGÍSTER, CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- 1.3. Institución donde labora : Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua, Perú)
- 1.4. Título del estudio : *Nivel de satisfacción con el servicio de agua y saneamiento, en usuarios del Centro Poblado de Los Ángeles, Moquegua, 2017.*
- 1.5. Instrumento a evaluar : Escala de Satisfacción con el Servicio de Agua y Saneamiento (ESSAS)

II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Hasta 50 puntos : No válido → Reformular instrumento
- De 51 a 70 puntos : válido → Mejorar instrumento
- De 71 a 90 puntos : válido → Precisar indicadores
- De 91 a 100 puntos : válido → Aplicar

III. ASPECTOS A EVALUAR

	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 3	Regular 4 - 5	Bueno 6 - 7	Muy bueno 8 - 9	Excelente 10
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado al grupo humano al cual se dirige					10
2.	OBJETIVIDAD	Los ítems se expresan en conductas observables					10
3.	ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología en la profesión				9	
4.	ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica interna					10
5.	SUFICIENCIA	Comprende aspectos suficientes del dominio teórico de la variable en cantidad				9	
6.	INTENCIONALIDAD	Permite valorar aspectos específicos de estudio				8	
7.	CONSISTENCIA	Se fundamenta en contenidos teórico - científicos sobre las variables a medir				9	
8.	COHERENCIA	Existe coherencia entre dimensiones e indicadores					10
9.	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					10
10.	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la construcción de teorías e investigación				8	
SUBTOTAL							

- VALORACIÓN CUANTITATIVA : 93 puntos
- OPINIÓN DE APLICABILIDAD : aplicable

Moquegua (Perú), junio 2017


FIRMA DEL EXPERTO

DNI 06315605

