



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Servicio de Sistema de Agua Potable y calidad de vida del
cantón Valencia, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Mediavilla Peñaherrera, Brandon Steeven (orcid.org/0000-0001-6992-8884)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi Padre, mi esposa e hijos por ser el motivo de inspiración para alcanzar mis objetivos gracias por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertírnos en lo que soy.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ii
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización”	14
3.3. Escenario de estudio	15
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.6. Procedimientos	16
3.7. Rigor científico	17
3.8. Métodos de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	20
4.1. RESULTADOS.....	20

• Resultados del objetivo general.....	20
• Resultados del objetivo específico 1	21
• Resultados del objetivo específico 2	23
• Resultados del objetivo específico 3	24
4.2. DISCUSIÓN	26
V. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	1

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Claves del grupo de discusión. Dimensión: Sistema de agua potable	21
Figura 2: Claves pre categoría características del servicio de agua potable que reciben	22
Figura 3: Claves pre categoría calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia	24
Figura 4: <i>Claves</i>	25

RESUMEN

El estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la incidencia – relación provocada por la calidad del servicio de agua potable sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022. En este caso, para dar cumplimiento a este propósito fue necesario describir las características del servicio, analizar la calidad de vida de los habitantes e identificar las acciones que se han implementado para lograr una mejora en el servicio. La metodología aplicada se basó en el paradigma cualitativo, mediante la aplicación de los métodos empírico y analítico, puesto que fue necesario realizar un análisis a profundidad de los hallazgos obtenidos. Se trabajó con un tipo de investigación básica, descriptivo y diseño no experimental considerando como población de estudio a los habitantes del cantón Valencia de la Provincia de Los Ríos quienes participaron en un grupo de discusión, utilizando como instrumento la guía de preguntas; también se seleccionó a cinco representantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, a quienes se les realizó una entrevista considerando como instrumento la guía de preguntas. Se logró identificar que la calidad del servicio de agua potable sí puede afectar la calidad de vida de la población de estudio, no solo puede provocar repercusiones sobre la salud de las personas, sino también puede incidir sobre el crecimiento económico y el desarrollo sostenible de la comunidad. Por lo tanto, se recomendó a las autoridades adoptar acciones que les permita mejorar la calidad del servicio que se distribuye a los habitantes del cantón Valencia.

Palabras clave: Servicios públicos, agua potable, calidad de servicio, calidad de vida, desarrollo humano.

ABSTRACT

The study was developed with the objective of determining the incidence - relationship caused by the quality of drinking water service on the quality of life of the inhabitants of the canton of Valencia during the period 2022. In this case, in order to fulfill this purpose, it was necessary to describe the characteristics of the service, analyze the quality of life of the inhabitants and identify the actions that have been implemented to achieve an improvement in the service. The methodology applied was based on the qualitative paradigm, through the application of the empirical and analytical methods, since it was necessary to carry out an in-depth analysis of the findings obtained. We worked with a basic, descriptive and non-experimental research design considering as the study population the inhabitants of the canton Valencia of the Province of Los Ríos who participated in a discussion group, using the question guide as an instrument; we also selected five representatives of the Municipal Decentralized Autonomous Government, who were interviewed using the question guide as an instrument. It was possible to identify that the quality of drinking water service can affect the quality of life of the study population, not only can it have repercussions on people's health, but it can also affect the economic growth and sustainable development of the community. Therefore, it was recommended that the authorities take actions to improve the quality of the service distributed to the inhabitants of the canton of Valencia.

Keywords: Public services, drinking water, quality of service, quality of life, human development.

I. INTRODUCCIÓN

El agua es un recurso esencial para la vida, dada sus implicaciones en la preservación de los ecosistemas, el desarrollo de las actividades cotidianas y la producción de alimentos; además, es un componente indispensable para mantener el suministro adecuado de los diferentes entornos productivos, el desarrollo de proyectos energéticos (hidroeléctricas), entre otros usos. Desde esta perspectiva, no solo es un elemento importante para el desarrollo socioeconómico de las naciones, sino también es indispensable para garantizar la calidad de vida de las personas.

No obstante, a pesar de la importancia de este recurso, en un estudio desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020), se determinó que aproximadamente 2.200 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a servicios de agua potable, mientras que 4.200 millones de personas no cuentan con servicios de saneamiento. Según señaló la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), no solo es necesario que los Estados garanticen el acceso a estos servicios, sino que además, es indispensable que el agua que se distribuye cumpla con criterios de calidad para precautelar la salud de las personas.

A nivel local, a lo largo de los años se ha presentado una problemática similar, puesto que de acuerdo al último estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2019), el 27% de los hogares en el Ecuador no tienen acceso a agua potable; es decir que 3 de cada 10 personas reciben agua contaminada lo que implica un riesgo para la salud de quienes la consumen, esta situación es principalmente evidente en las zonas rurales y sectores marginales de la zona urbana de las diferentes provincias del país.

En este caso, la investigación se centra de manera en particular sobre la problemática que se presenta actualmente en el cantón Valencia de la provincia de Los Ríos, donde según un estudio desarrollado por el GAD Municipal (2021) prevalece una brecha de acceso al servicio de agua potable, puesto que existen sectores que no cuentan con una red de distribución. Ante este escenario, los

habitantes han tenido que recurrir a fuentes alternas para abastecerse de este recurso ya sea por medio de pozos de agua o servicios de tanqueros, lo que representa un riesgo para la salud de las personas, considerando que en dichos casos no existe un adecuado tratamiento del agua que reciben y en consecuencia existe un mayor peligro de contaminación dada la mala calidad de este recurso. Esta situación no solo ha provocado el descontento de la población afectada, sino también puede repercutir sobre la calidad de vida de los valencianos.

Este proyecto se desarrolla porque se precisa analizar a profundidad sobre las características del servicio de agua potable que se gestiona desde la empresa responsable de dotar este recurso básico en el cantón Valencia de la provincia de Los Ríos, para determinar la incidencia de la calidad del agua potable sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia, cuyos resultados obtenidos beneficiarán de forma directa al GAD de este cantón permitiéndoles gestionar acciones que contribuyan al mejoramiento de las condiciones sociales de la población de esta localidad.

Esta comunidad demanda y necesita ser dotada de un mejor servicio de agua potable para realizar actividades: domésticas, comerciales, educativas, agrícolas, ganaderas, etc. Teniendo en cuenta que para evitar el auge de enfermedades gastrointestinales y consecuentemente para mejorar las condiciones sanitarias de la población, este recurso debe ser captado, transportado, manipulado y distribuidos de promulgando condiciones de inocuidad, seguridad e innovación en todo el sistema que lo conforma; contribuyendo positivamente al desarrollo socioeconómico de la industria, debido a que es una zona puramente agrícola, por lo que se necesitan servicios básicos para evitar la situación de migración de la población a otros campos. De esta forma, este estudio contribuirá al desarrollo y consolidación de habitantes del cantón Valencia de la provincia de los Ríos Ecuador, hacia una mejor forma de vida para la población.

Desde esta perspectiva, la formulación del problema se presenta de la siguiente forma: ¿Cómo incide la mala calidad del servicio de sistema de agua potable sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el

periodo 2022?, partiendo de esta pregunta general se formulan las siguientes preguntas específicas de investigación:

- ¿Cuáles son las características del servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022?
- ¿Cuáles es la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia, 2022?
- ¿Qué acciones se han aplicado para mejorar el servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022?

El objetivo general fue: Determinar la incidencia provocada por la mala calidad del servicio de agua potable sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022.

- Describir las características del servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022.
- Analizar la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia, 2022.
- Identificar las acciones se han aplicado para mejorar el servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022.

Con base a las interrogantes y los objetivos establecidos se formulan las siguientes hipótesis de investigación:

- Hipótesis general positiva: La mala calidad del servicio de agua potable incide significativamente sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022.
- Hipótesis general nula: La mala calidad del servicio de agua potable no incide sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar la investigación respecto a los servicios de sistema de agua potable y calidad de vida de las personas, en primer lugar, se realizó un análisis sobre los antecedentes disponibles tanto en repositorios nacionales como internacionales con la finalidad de conocer cuáles han sido las aportaciones realizadas por otros autores sobre este tema. En un contexto general, se logró corroborar que en la mayoría de los estudios referenciales se ha comprobado la incidencia del grado de acceso al servicio de agua potable sobre la calidad de las personas, considerando que se trata de un recurso esencial para la vida y para el desarrollo de diversas actividades cotidianas.

En cuanto a los antecedentes nacionales, en primer lugar, se analizó el trabajo desarrollado por Troya (2015), quien realizó un estudio sobre la calidad del agua del estero El Atascoso del cantón Valencia. El autor de esta tesis presentó como objetivo general de su propuesta evaluar el impacto ambiental causado por las actividades antropogénicas sobre el estero y definir las acciones de prevención y mitigación de la contaminación basada en la valoración periódica de los índices de calidad del agua, ya que se estima que de este estero se puede dotar agua potable a una parte importante de la población de esta localidad. La metodología aplicada por el autor se basó en una investigación de carácter explicativa, debido a la necesidad por analizar y valorar la correlación existente entre sus variables que fueron: calidad de agua y acciones antropogénicas. A su vez se basó en un método hipotético-deductivo, con lo que le fue posible determinar algunas de las conclusiones particulares que el comportamiento de estas; el diseño del estudio fue no experimental, dado a que el autor se limitó en efectuar las investigaciones pertinentes sin tener que manipular o modificar sus variables; su población y muestra estuvo compuesta por los habitantes del cantón Valencia a las que se le aplicó una entrevista. Los principales resultados de la observación y las encuestas realizadas, permitió determinar qué; en cause del estero El Atascoso se encuentra expuesto durante su trayecto a una serie de elementos tanto químicos y físicos que contaminan el agua; altos niveles de cadmio se lograron identificar en las pruebas de laboratorio, al igual que el pH, existente la presencia de aceites, grasas y fenólicos son un riesgo para la salud en caso de que este tipo de agua esté siendo

destinada al consumo humano. En conclusión, se determinó que ante futuros proyectos de parte de la municipalidad de este cantón para poder abastecer desde este estero de agua a algunas familias, será necesario desarrollar algunos proyectos que ayuden a garantizar su uso y consumo, ya que en el cauce natural del mismo, son muchos los contaminantes que se perciben en este estero, lo que pone en alerta a la municipalidad ya que las encuestas permitieron determinar que muchas familias usan esta agua para su consumo y uso en el hogar.

Por otra parte, también se tomó como referencia lo expuesto por Montalvo y Paca (2021), quienes desarrollaron un proyecto con el objetivo de determinar la calidad del servicio de agua potable en las comunidades rurales de la provincia de Chimborazo. Esto considerando como problemática de estudio, la situación que experimentaron algunas familias de las localidades de la provincia de Chimborazo, relacionadas con el desabastecimiento de agua, el mal servicio que reciben de parte de las entidades proveedores del líquido vital, así como la no solución a sus requerimientos. En este caso, la metodología que aplicaron los autores se basó en un estudio exploratorio y descriptivo, dado a que anteriormente no se había realizada investigaciones similares sobre esta localidad, siendo necesario buscar a profundidad datos que permitiesen corroborar desde cuando en dichas localidades perciben este tipo de problemas. Las variables analizadas en este estudio fueron: calidad del agua y la conformidad de los usuarios. Por otra parte, las técnicas primarias para la recolección de la información fueron las encuestas, un sondeo para determinar la calidad del servicio de agua potable; a su vez, los investigadores efectuaron una revisión bibliográfica para posteriormente categorizar la información por dimensiones y analizar e interpretar estos datos. Los resultados permitieron constatar lo que ya habían evidenciado previamente los autores, donde lo más destacable fue que las valoraciones sobre el agua en estas localidades de Chimborazo no son las idóneas para el consumo humano, ya que deben ser expuestas a varios procesos previos para que se potabilice. A su vez, los encuestados manifestaron que el servicio que reciben al presentar sus quejas y reclamos por el servicio también es paupérrimo y no son escuchados o resueltos a medida de lo posible, y que reciben a medias sus requerimientos; para quienes, si tienen el servicio de agua potable, respondieron que el nivel de presión del mismo no es ideal y para la tarifa que pagan, consideran que no es justo lo que les proveen.

En conclusión a este proyecto, se determina que tanto la calidad del servicio de agua que reciben de manera no frecuente es un reflejo de la mala gestión de parte de la entidad correspondiente, así como el servicio que perciben de los responsables de la entidad tampoco es justificado, ya que a pesar de que estas personas no gozan de un servicio de manera permanente de agua, no son tratados con dignidad y respeto, ya que en algunas comunidades el servicio suele escasear por algunos días y no existen justificativos o reposición adecuada del servicio.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se revisó la tesis desarrollada por Atencio (2018). En este trabajo el objetivo de investigación se basó en determinar la calidad del agua para el consumo de los habitantes de la localidad de San Antonio de Rancas. Esto considerando que se abordó como problema de estudio la carencia de una planta de tratamiento que permita la obtención de agua potable para su posterior distribución a los habitantes del sector de estudio. Según la investigación preliminar desarrollada por el autor, a pesar de que algunos componentes que formaban parte de la red de distribución habían sido renovados en años previos al estudio, otras estructuras eran de mayor antigüedad por lo que se consideraron obsoletas. La metodología aplicada por el autor, se basó en una investigación de carácter experimental mediante la cual que realizaron pruebas físicas, químicas y microbiológicas para evaluar la calidad del agua que se distribuía a los habitantes del sector de estudio; dichos análisis se complementaron con la ejecución de un estudio de campo sobre la percepción de la población de dicha localidad. Las variables de estudio se centraron en la calidad del agua y la percepción de los habitantes de San Antonio de Rancas, quienes fueron seleccionados como población de estudio. Los resultados obtenidos de las pruebas de laboratorio le permitieron identificar la presencia de coliformes totales y fecales en las muestras de agua extraídas, lo cual fue un indicador para determinar que dicho recurso no es apto para el consumo de la población. Por otra parte, los hallazgos que obtuvo mediante la aplicación de las encuestas le permitieron determinar que, si bien los consumidores se encuentran satisfechos respecto a la potencia y volumen de agua que se les suministra, desconocen si el agua que consumen cumple con los parámetros de calidad requeridos. Las conclusiones expuestas en esta investigación, destacaron la necesidad de que las autoridades competentes mejoren los procesos de filtración de agua potable, considerando que

mediante las pruebas realizadas logró detectar la mala calidad del agua. Así mismo, se registraron altos niveles de insatisfacción por parte de los habitantes de esta localidad, quienes están en su derecho de demandar un servicio de mayor calidad.

Por otra parte, se revisó el artículo desarrollado por García, *et al.* (2015), cuyo objetivo de investigación se centró en analizar la relación entre el derecho a acceder a agua potable y la calidad de vida de las personas. En este trabajo según señalaron los autores aún es posible evidenciar una serie de problemas que no han sido solucionados; esta situación representa un desafío para los diferentes Gobiernos, especialmente aquellos de los países que se encuentran en vías de desarrollo como es el caso de los países de América Latina. En este caso, la metodología aplicada por los autores se basó en un estudio documental con un enfoque cualitativo. La investigación se centró en el análisis de información secundaria presentada por diversos organismos de carácter internacional como las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre otros, cuyos aportes respecto a esta temática fueron analizados por los autores para posteriormente establecer las conclusiones del caso. Los resultados de la investigación demostraron que algunos de los problemas más recurrentes que se detectaron en este artículo fueron: la brecha de acceso al servicio de agua potable y saneamiento por parte de las poblaciones con menores recursos económicos, las dificultades para garantizar el abastecimiento de este recurso hacia los sectores marginales, el constante incremento de las tarifas, distribución irregular y falencias en relación a la calidad del agua que se distribuye. Las conclusiones presentadas en este artículo científico destacaron la necesidad de que se implementen políticas gubernamentales eficientes que les permita a los Estados garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a agua para la población. Además, señalaron la importancia de que se apliquen controles para evitar el uso irracional de este recurso (García, *et al.*, 2015). Finalmente, se revisó el artículo desarrollado por Villena (2018), cuyo objetivo de investigación se centró en analizar la incidencia de la calidad del agua sobre el desarrollo de las comunidades. En este caso, la metodología de investigación aplicada por el autor se basó en un estudio cualitativo centrado en la revisión documental de la información presentada por organismos internacionales y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

(SUNASS) de Perú, lo que le permitió analizar las acciones que se han desarrollado para mejorar la calidad de agua potable en el Perú, así como también las dificultades que prevalecen y la forma en que estas acciones han tenido repercusiones sobre la ciudadanía. Los resultados expuestos en esta investigación, describen que la calidad del agua guarda una estrecha relación sobre otras variables que influyen en la calidad de vida de las personas, tales como la salud, el desarrollo sostenible y el crecimiento económico de un territorio, esto considerando que el agua es un recurso esencial para la vida y el desarrollo de un sinnúmero de actividades productivas. Sin embargo, aún existen falencias respecto al despliegue de políticas públicas orientadas a garantizar la calidad del agua que se distribuye en la población. Las conclusiones alcanzadas en esta investigación, señalaron que la calidad del servicio de agua potable depende en gran medida de la calidad de las fuentes de procedencia, las cuales en su mayoría están contaminadas. También se destacó que existen deficiencias respecto a la gestión que realizan las empresas encargadas, por lo que resulta indispensable que se apliquen mecanismos más efectivos para asegurar la calidad del recurso hídrico que se distribuye a la población (Villena, 2018).

Este estudio se sustenta de acuerdo a las siguientes teorías y enfoques conceptuales:

La teoría del desarrollo humano fue propuesta por Amartya Sen en el año de 1993. Sen conceptualizó describió el desarrollo como un proceso sistemático mediante el cual es posible aumentar las oportunidades y las capacidades de todos los individuos, tomando como base fundamental el criterio de libertad para alcanzar dicho desarrollo (Ibáñez, 2016). Con relación a esta teoría, Ruiz (2017) argumentó que tanto la libertad como la justicia se encuentran estrechamente vinculadas, en consecuencia, los escenarios de desigualdad socioeconómicos pueden considerarse como una privación de la libertad de acceder a una mejor calidad de vida.

Además, de acuerdo a Ruiz y Cruz (2017), esta teoría concibe el desarrollo como un proceso en el que las personas pueden ampliar sus libertades, las cuales

están determinadas por la capacidad para obtener diversas alternativas que les permitirán mejorar sus condiciones en los diferentes entornos en los que se desenvuelven (socioeconómico, político, cultural, ambiental). Consecuentemente, referenciando a Iturralde (2019), el desarrollo debe medirse a partir de las libertades individuales para poder ampliar las capacidades que les permitirán a las personas alcanzar sus aspiraciones.

Es importante destacar que cuando se habla de la teoría del desarrollo humano, según lo mencionado por Rosales (2017), es preciso analizar las diferentes dimensiones o elementos que influyen en que las personas puedan acceder a mejores oportunidades y en consecuencia puedan mejorar su calidad de vida. Por otra parte, Martha Nussbaum realizó aportaciones a la teoría del desarrollo humano propuesta por Sen, de acuerdo a Nussbaum uno de los aspectos claves que sustentan el desarrollo se basa en el enfoque de las capacidades (Villegas, 2019). Autores como Muñetón y Gutiérrez (2017), mencionaron que el enfoque de las capacidades pretende alcanzar un nivel de vida digno, así como conocer la libertad que cada individuo tiene para ejercer sus derechos. En este sentido, si los individuos incrementan sus capacidades, tendrán mayores oportunidades de participar de las relaciones bilaterales que se llevan a cabo en el contexto socioeconómico, y por lo tanto según Corbella (2020), podrán mejorar su calidad de vida de acuerdo a los criterios de dignidad humana.

La calidad de vida puede describirse como un análisis o medición de carácter subjetivo que realiza un individuo respecto a las condiciones en las que vive con respecto a una serie de dimensiones entre las que se incluyen: el contexto cultural del lugar en donde vive, la construcción de su sistema de valores, sus aspiraciones personales, las expectativas que posee y sus intereses individuales. Según lo manifestado por Martos, *et al.* (2021), la calidad de vida de un individuo está determinada por una serie de variables entre las que se incluye la salud, las capacidades para establecer relaciones sociales, las condiciones de vida, nivel de acceso a la educación, índice de ingresos, y la capacidad de acceder a servicios sociales y servicios básicos.

En este contexto, se puede decir que la calidad de vida está determinada por diversos factores, algunos de los cuales están relacionados con las condiciones en las que viven las personas y el nivel de acceso a servicios de carácter social y sanitario, y la capacidad de satisfacer sus necesidades básicas (Bustamante, *et al.*, 2017). El comportamiento humano determina la búsqueda de satisfacer diversas necesidades, y no estados emocionales temporales. De acuerdo a Hernández, *et al.* (2017), son las necesidades, que constituyen un sistema dinámico y cambiante, las que influyen en las elecciones de vida, sistemas de valores y relaciones con otras personas.

El presente proyecto se centra particularmente en el cantón Valencia de la provincia de Los Ríos, que de acuerdo al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (2021), se ha visto enfrentado a una serie de problemas relacionados con las falencias respecto a la prestación de servicios sociales, como la red de conexión vial, equipamiento productivo en determinadas zonas, equipamientos para la prestación de servicios en asentamientos humanos que se encuentran en las zonas periféricas del territorio, entre otros aspectos que pueden incidir en mayor o menor medida sobre la calidad de vida de los habitantes.

Referenciando a Covas, *et al.* (2019), los componentes objetivos que determinan la calidad de vida de las personas se basan principalmente en la situación socioeconómica de los individuos. En este sentido, Loli, *et al.* (2018), señalaron que los indicadores relacionados con el nivel socioeconómico, las condiciones de poder o vulnerabilidad en la que se encuentre el sujeto, están directamente relacionados con los ingresos de las personas y en consecuencia pueden incidir sobre su bienestar. Así mismo, dentro de este componente intervienen otros aspectos como las condiciones externas de la vivienda en la que habitan, acceso a servicios, elementos que le pueden proporcionar mayor o menor comodidad, propiedad de la vivienda, tipo de vivienda, entre otros (Cuartas, *et al.*, 2018).

Los componentes e indicadores subjetivos que se utilizan para medir la calidad de vida de las personas están directamente relacionados con los niveles de satisfacción del individuo con la vida, con la educación, con las relaciones sociales,

los aspectos culturales, entre otros (Benitez, 2016). En las últimas décadas el análisis de la percepción subjetiva de la calidad de vida ha despertado el interés de investigadores como Sánchez y García (2019), quienes describen que el bienestar de una persona y en consecuencia su calidad de vida, dependen de sus experiencias y la forma en que perciben las situaciones que los afectan, ya sea de manera positiva o de forma negativa.

Las teorías de los servicios cuentan con algunos autores referentes que se han centrado con base al paso del tiempo en algunos criterios para poderla definir, identificándose por ejemplo a Duguit León (Accinelli *et al.*, 2019), que define que los servicios públicos hacen referencia a todas las actividades en las que se ofrecen algunos recursos para mejorar el estilo de vida y desarrollo de las personas, pero bajo un determinado control de los gobernantes (Carrillo, *et al.*, 2019).

Otros de los referentes sobre esta teoría es Jaze Gastón, quien ha expuesto que los servicios públicos son todas aquellas tareas que son administradas desde algunas entidades públicas Arguelles y Villavicencio (2018); Por otra parte, Hauriou Maurice, conceptualiza que este tipo de servicios son los que determinan parte de la calidad de vida que se le puede ofrecer a la población, y estos están determinados por la gestión que efectúan los gobiernos centrales y municipales (Guzmán, 2012).

Cabe argumentar que dentro de esta teoría general es posible a su vez identificar otras teorías, como por ejemplo, la teoría subjetiva, en la que se expone que los servicios públicos como su nombre lo indica eran exclusivamente dotados por el Estado (García C. , 2019); la teoría objetiva por su parte argumenta que la naturaleza del servicio público dependerá de sus características, independientemente de quien sea el gestor de estos (Aguilar, *et al.*, 2018); A su vez, la teoría funcional menciona que los servicios públicos se basan de acuerdo a los intereses y necesidades que exista en la población para que de acuerdo a esto, poder ofrecer una solución que incida en el mejoramiento de la calidad de vida (Navarro, *et al.*, 2019).

El ser humano en su proceso de desarrollo ha requerido de determinados servicios para poder sobrevivir y hacer frente a sus necesidades, siendo el servicio

de agua potable imprescindible, inclusive para desarrollarse en los diversos ámbitos de su vida, lo que constituye un factor preponderante para la calidad de vida (Navarro, 2020).

En el cantón Valencia en los últimos años ha sido objeto de análisis de parte de varias instituciones anexas al gobiernos para desarrollar proyectos a través de los cuales se mejore y amplía el servicio de agua potable, requiriendo para esto una serie de estudios sobre la red actual de distribución del servicio básico, análisis de los componentes que se identifican en el líquido vital tanto desde las fuentes de las que se efectúa la toma de agua, como de las tuberías y todo el sistema hídrico (Monsiváis, 2019); esto principalmente para mitigar los problemas que genera el desabastecimiento y la mala calidad del agua que algunos habitantes de esta localidad consumen (Secretaría Nacional de Planificación, 2018).

Uno de los proyectos que destaca que se han socializado en los últimos cinco años es el denominado “Misión Agua y Saneamiento para Todos”, el cual para su materialización contó con la aprobación y firma del alcalde de paso del cantón Valencia Juan Carlos Troya y representante de SEMPLADES de la Zona 5, donde a través de este tipo de propuestas se busca erradicar las enfermedades atribuidas a la mala calidad del agua, con lo que consecuentemente se hará frente a otro tipo de padecimientos y problemas sociales que se perciben en este y otros cantones (Ordoñez, 2019).

De acuerdo a lo expuesto por Conagua (2018), ha manifestado que el ser humano requiere para su desarrollo contar tanto con fuentes de agua que garanticen su consumo, así como que les permita tener comodidad sin interrupción del servicio, teniendo en consideración que es ampliamente usado para actividades incluso comerciales en las que se precisa de la dotación de un buen flujo de agua para desenvolverse de manera oportuna en su vida cotidiana a largo plazo.

El determinar el caudal del agua que es idónea para que el servicio de agua potable sea considerado adecuado requiere de una serie de mediciones y consideraciones de todo el sistema a través del cual se distribuye el líquido vital, sin embargo, existen algunos aspectos básicos como, por ejemplo:

1. Definición de la afluencia de agua en la entrada del sistema que reparte el agua.
2. La realización de un análisis para conocer lo consumido realmente del líquido vital de acuerdo a la lectura de consumo real.
3. Efectuar el cálculo del volumen de agua no facturada.
4. Determinar el consumo autorizado no facturado.
5. Realizar una sumatoria de los volúmenes de consumo tanto autorizados como no autorizados.

Al hacer referencia a la calidad de un servicio básico como el agua, se determina como un tópico relevante que se ha mantenido como punto relevante entre las instituciones nacionales e internacionales, inclusive, es un tema que se ha considerado como un objetivo que busca ser alcanzado, para lo cual se han creado algunos planes de desarrollo (Martín & Alfaro, 2018). Por ejemplo, de acuerdo a las Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018), han establecido algunos objetivos de desarrollo, entre los que destaca el ítem 6 el cual hace alusión a las garantías que se debe ofrecer a la población en relación a la disposición del agua y todo el procedimiento distributivo bajo un enfoque sostenible y el saneamiento para toda la sociedad (Sacristán, 2017).

Este tipo de planes donde el servicio de agua potable se postula como un criterio importante de considerar, se debe principalmente a que de acuerdo a varios estudios se ha determinado que en Estados en transición al desarrollo tres de 10 individuos no tienen accesibilidad al servicio de agua potable; un aproximado de 892 millones de personas contaminan las fuentes hídricas en estuarios de agua dulce; la escasez de agua potable está presente en el 40% de la población a nivel global, datos que han sido provistos a través de (ONU, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: El tipo de estudio que se refleja en este apartado fue el aplicado, dado que además de basarse en la recopilación de información secundaria a partir de la revisión teórica, sino que además involucró el levantamiento de información que

generó una aportación práctica respecto a la situación problémica analizada. Referenciando lo expuesto por Rodríguez (2020), los estudios de alcance aplicado, tienen como principal propósito recabar información útil para proponer soluciones a problemas que hayan sido previamente identificados.

En este caso, considerando que se analizó el servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia en la provincia de Los Ríos, se obtuvo información respecto a las opiniones de los usuarios del servicio, el nivel de satisfacción respecto a la calidad del agua potable, y las necesidades de mejora existentes. Los hallazgos surgidos de la investigación permitieron establecer recomendaciones de mejora, es decir que el trabajo tuvo un propósito práctico puesto que contribuye a solucionar un problema de carácter social.

Diseño de investigación: De acuerdo a lo manifestado por Hernández-Sampieri (2015), la investigación no experimental, puede describirse como aquella en la que no se realiza la manipulación de las variables de estudio, es decir que el levantamiento de la información se realiza sobre el contexto real en que se desarrollan que se analizan, en este caso se basan en el servicio de agua potable y la calidad de vida.

Con respecto al diseño se trabajará con una investigación no experimental de carácter transversal descriptivo, puesto que se requiere conocer la situación en la que se proporciona actualmente el servicio de agua potable en el cantón Valencia de la Provincia de Los Ríos, esto involucra determinar la calidad del servicio a partir del análisis de diversas variables que a su vez tienen una incidencia sobre la calidad de vida de las personas en esta localidad.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

En este caso, para el desarrollo de la investigación se consideró las siguientes categorías y subcategorías. Cabe señalar que la tabla de categorización se presenta en el anexo 1 del documento.

- Sistema de agua potable
 - Calidad de agua potable
 - Cantidad de agua potable
- Calidad de vida de los habitantes

- Componentes objetivos
- Componentes subjetivos

3.3. Escenario de estudio

La investigación se desarrolló en el cantón Valencia en la provincia de los Ríos, particularmente se buscó determinar cómo es el servicio del sistema de agua potable y la calidad de vida de sus pobladores. Según la información del GAD Municipal, el 60.1% de la población reside en sectores rurales, donde por lo general existen falencias con relación a la distribución de los servicios básicos. La mayoría de los habitantes del cantón se dedican a la agricultura y la ganadería, actividades en las que el acceso a los recursos hídricos es un factor indispensable. Con relación a las características demográficas, según el último censo realizado, la mayoría de la población está conformada por hombres (54.2%) y un menor porcentaje (45.8%) son mujeres. Con respecto a los grupos de edad, para esta investigación se consideró a personas de 18 años en adelante, así como también a representantes del GAD Municipal del cantón.

3.4. Participantes

La población de estudio estuvo constituida por los habitantes del cantón Valencia de la Provincia de Los Ríos y a representantes del GAD Municipal. En este caso, según al padrón realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2010), en el cantón residen un total de 54,637 personas. Considerando el enfoque cualitativo de la investigación, se seleccionó a un total de 12 habitantes del cantón y cinco representantes del GAD Municipal del cantón a quienes se les aplicaron los instrumentos seleccionados.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se trabajó con las siguientes técnicas:

Grupo de discusión: Esta técnica se caracteriza por permitir obtener información puntual respecto a las opiniones de los habitantes del cantón Valencia respecto al servicio de agua potable. Para este caso, el instrumento considerado fue la guía de preguntas, el mismo que fue diseñado con diez interrogantes que se realizaron a los participantes del estudio.

Entrevistas: Esta técnica se caracteriza por ser más formal, y permitió obtener datos mucho más profundos sobre los temas que se indagan, por esto se emplean como instrumentos la guía de preguntas, el cual se diseñó con interrogantes abiertas, a fin de que los entrevistados respondan ampliamente a las variables determinadas de analizar en esta investigación.

3.6. Procedimientos

De acuerdo a Rubin y Rubin (1995), para la investigación “Servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia, 2022”, se cumplieron las siguientes fases:

a) Modo de recolección de datos:

- Se coordinó con cinco representantes del GAD Municipal del cantón Valencia, para la aplicación de los instrumentos seleccionados.
- Se diseñaron los instrumentos (guía de preguntas), y se validó con cinco expertos.
- Se preparó la entrevista para su aplicación a los representantes del GAD Municipal del cantón y el grupo de discusión para los habitantes del cantón.
- Se realizó la aplicación de la entrevista y el grupo de discusión.

b) Categorización: De acuerdo a la base teórica de Vargas (2017), se siguieron los siguientes pasos para relacionar las categorías y subcategorías encontradas:

- Se seleccionó la entrevista y el grupo de discusión como técnicas de investigación.
- Se diseñó el guion de preguntas para la entrevista y para el grupo de discusión.
- Se replicó el número preguntas necesarias para su aplicación.

c) Aplicación de intervenciones:

- Se coordinaron las citas con los representantes del GAD Municipal y los habitantes del cantón.
- Se aplicaron los instrumentos seleccionados.
- Se transcribió la información de las entrevistas y el grupo de discusión.
- Se organizaron las respuestas a través de una matriz.

d) Triangulación:

- Se aplicó el método empírico para el levantamiento de la información, y se trabajó con el método analítico para realizar el análisis de la información que se recabó de la aplicación del grupo de discusión y la entrevista.
- Se trabajó con los representantes del GAD Municipal y los habitantes del cantón Valencia para obtener información complementaria respecto a las variables de estudio (sistema de agua potable y calidad de vida).

3.7. Rigor científico

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2018), para cumplir con el rigor científico en la investigación “Servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia, 2022”, se siguieron los siguientes criterios:

- **Credibilidad:** Para determinar la influencia de los servicios del sistema de agua potable sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia, se siguió un proceso sistemático descrito en el apartado 3.6.; además se presentan las pruebas de la aplicación del grupo de discusión y entrevistas en el apartado de anexos.
- **Dependencia:** Para esta investigación sobre la calidad de servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia 2022, se estimó que los aspectos relacionados con la temporalidad y el contexto en que se encuentran de los habitantes del cantón inciden sobre las variables estudiadas.
- **Confirmabilidad:** Se busca que otros investigadores puedan seguir comprobar la ruta que se siguió para determinar la calidad de servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia 2022. En este caso, se cumple 1) mediante la declaración de la metodología y 2) a partir de los instrumentos diseñados para la evaluación de las variables de sistema de agua potable y calidad de vida de los habitantes (ver anexos).
- **Transferibilidad:** Se logró la transferibilidad puesto que la problemática sobre la calidad de los servicios de agua potable y la calidad de vida de los habitantes es una situación que se repite en otros cantones de la provincia,

especialmente del sector rural. Sin embargo, se recomienda considerar los aspectos del contexto espacio y tiempo para nuevas investigaciones.

3.8. Métodos de análisis de datos

Se determinó en primer lugar que el método de análisis de datos este acorde al contexto y a los objetivos investigativos trazados inicialmente, los cuales en conjunto con la metodología definida previamente se efectuó bajo los siguientes procesos que se exponen de manera breve, con base al modelo de Rubin y Rubin de acuerdo a lo referenciado por (Núñez, 2006):

- a) **Obtener la información:** La información fue obtenida InSitu, tanto el grupo de discusión, como la entrevista a un representante de la entidad proveedora de agua potable de este cantón, para lo cual se empleó como instrumento el guion de preguntas con opciones abiertas.
- b) **Capturar, transcribir y ordenar la información:** Una vez validados los instrumentos correspondientes, la recolección de datos se efectuó en el caso del grupo de discusión a través de la guía de preguntas, mientras que para la entrevista se aplicó un dispositivo móvil para grabar todo lo que el participante expuso. Posteriormente la transcripción de datos se desarrolló con la ayuda de una matriz.
- c) **Codificar la información:** La codificación de la información se evidencia en la posterior categorización de los principales aspectos identificados en el estudio de campo, los cuales deberán reflejar concordancia con las dimensiones y pre categorías de cada variable.
- d) **Integrar la información:** Efectuado el grupo de discusión y la exposición de los datos más representativos de la entrevista, se realizó una presentación final de los resultados, en el cual constan los aspectos más destacados de ambas técnicas de recogida de la información aplicada.

3.7. Aspectos éticos

Dado a que esta investigación se enfoca sobre Servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia, 2022, los aspectos éticos fueron:

Beneficencia: Se determinó que este estudio genera beneficios directos a los habitantes del cantón Valencia, así como a aquellos que se están por

materializar en relación al servicio de sistema de agua potable y calidad de vida de esta comunidad.

No maleficencia: El propósito de esta investigación no busca ser perjudicial en lo absoluto, por ello, la información a recopilarse de parte de los participantes del grupo de discusión y los entrevistados se manejó protegiendo la identidad de las personas, dado a que lo se busca particularmente es generar conocimiento sobre el contexto de esta investigación.

Autonomía: La selección del tema de estudio, línea investigativa y metodología, se seleccionaron con base a una problemática real y sobre todo desde una perspectiva libre para dar solución a la misma,

Justicia: El presente estudio tiene también una finalidad que se relaciona con los objetivos del buen vivir que se promueve en el Ecuador desde hace algunos años y la calidad de servicios básicos como el agua está entre las prioridades de estos objetivos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez efectuado el levantamiento de la información, es decir de las entrevistas hacia los diez (12) habitantes del cantón Valencia y cinco (5) representantes del GAD Municipal de esta localidad, a quienes se les aplicó respectivamente el grupo de discusión y entrevistas, los resultados obtenidos fueron los siguientes en relación a cada objetivo de investigación:

4.1. RESULTADOS

- **Resultados del objetivo general**

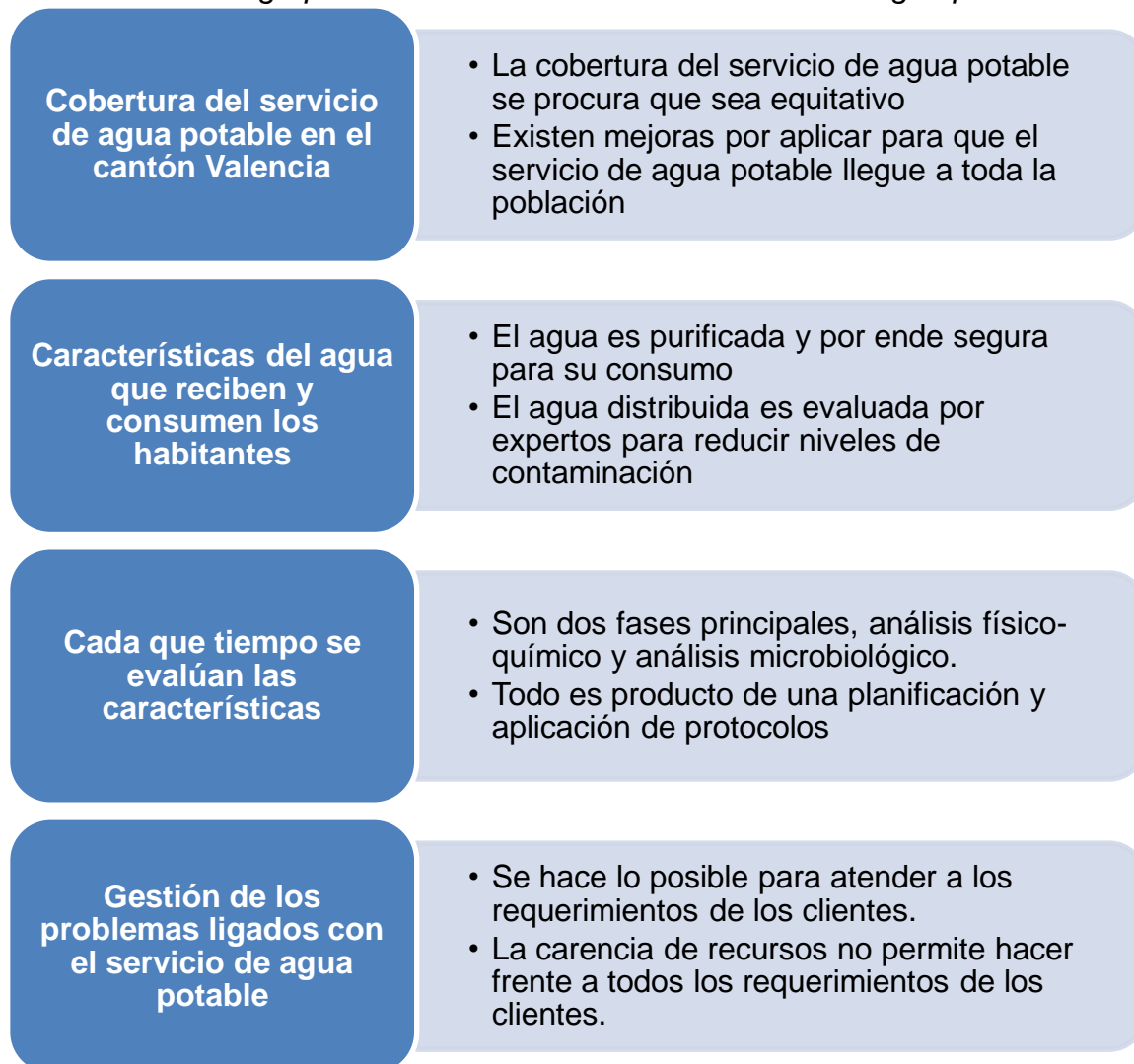
Dado a que el objetivo general se estableció para la determinación de la incidencia provocada por la mala calidad del servicio de agua potable sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022, particularmente los resultados obtenidos dejaron en evidencia que:

Participantes del grupo de discusión: Habitantes del cantón Valencia: La mala calidad del servicio de agua potable ha repercutido en muchos casos en la salud de estas personas, y que al confiarse en muchos casos consumen el agua que no está previamente tratada, genera enfermedades, especialmente en los niños y adultos mayores. En consecuencia, esta situación también es una limitante en la economía de las personas de zonas rurales que deben destinar sus pocos ingresos para hacer frente a los problemas de salud producto de la calidad del servicio.

Participantes de la entrevista: Representantes del GAD de Valencia: Estas personas justificaron que muchas veces el servicio del agua potable presenta inconsistencia atribuido a los actuales proyectos que se están llevando a cabo es esta localidad, lo que repercute a que muchas veces el agua no llegue bajo las características deseadas por los habitantes del cantón.

Figura 1

Claves del grupo de discusión. Dimensión: Sistema de agua potable



Fuente: Información primaria

- **Resultados del objetivo específico 1**

El primer objetivo específico se planteó con la finalidad de describir las características del servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022, cuyos resultados obtenidos fueron:

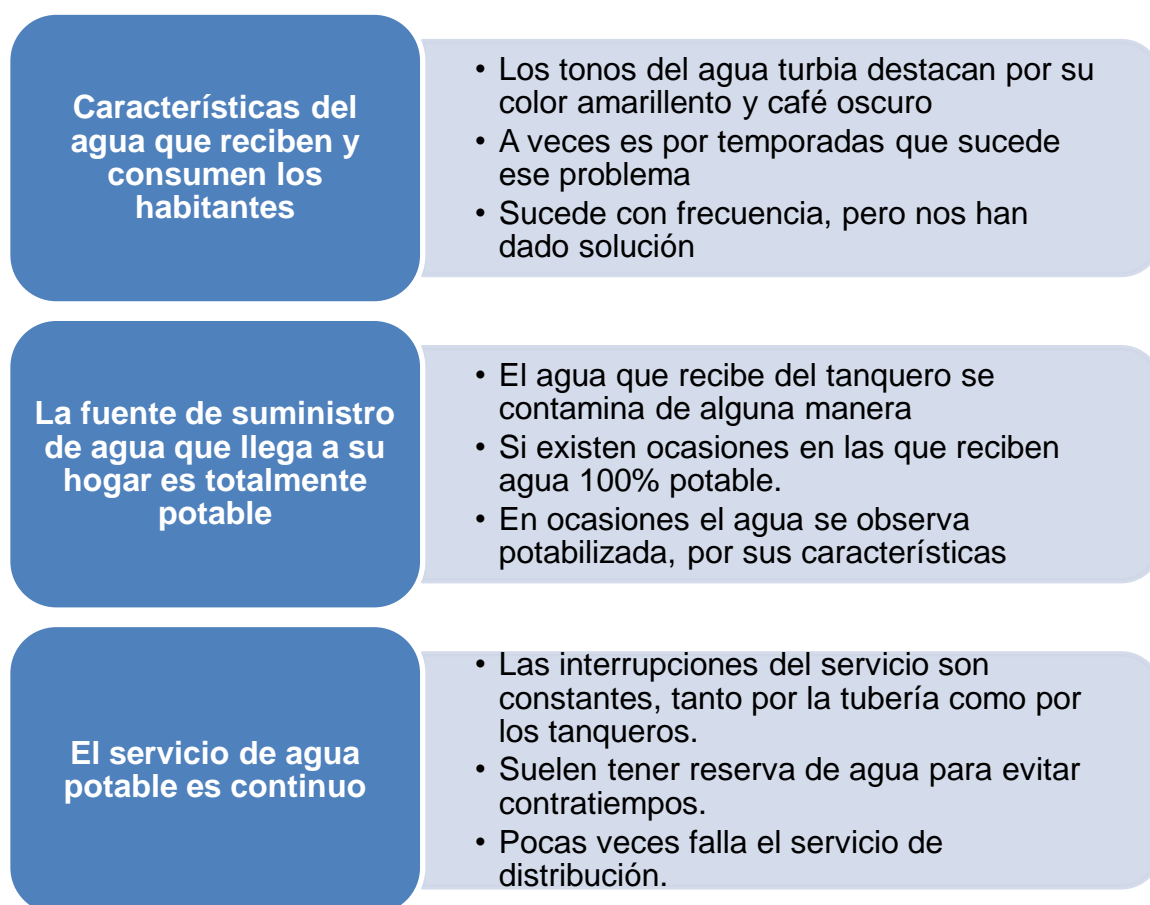
Participantes del grupo de discusión: Habitantes del cantón Valencia: La empresa que administra la distribución del agua en el cantón está a cargo de la Municipalidad, sin embargo, de acuerdo a los entrevistados, cuando

tienen un requerimiento el cual lo hacen acudiendo directamente a las instalaciones del municipio no suelen tener respuestas inmediatas a sus requerimientos, en muchos casos son atendidos de mala manera o simplemente no prestan atención a sus necesidades, sin embargo, esto ocurre principalmente entre los habitantes de zonas rurales.

Participantes de la entrevista: Representantes del GAD de Valencia; los entrevistados mencionaron que siempre se trata de atender a los requerimientos de cada persona y que eso es parte del servicio que tiene la entidad, sin embargo, muchas veces no es posible dar respuesta a todos por igual, en primer lugar por los proyectos actuales en materia de distribución de agua que se están llevando a cabo, así como atribuido a que muchas personas de áreas rurales del cantón están en sectores considerados como invasiones y aún no existen un proyecto materializado para dotar del servicio de agua potable de manera eficiente y de calidad.

Figura 2

Claves precategoría características del servicio de agua potable que reciben



Fuente: Información primaria

- **Resultados del objetivo específico 2**

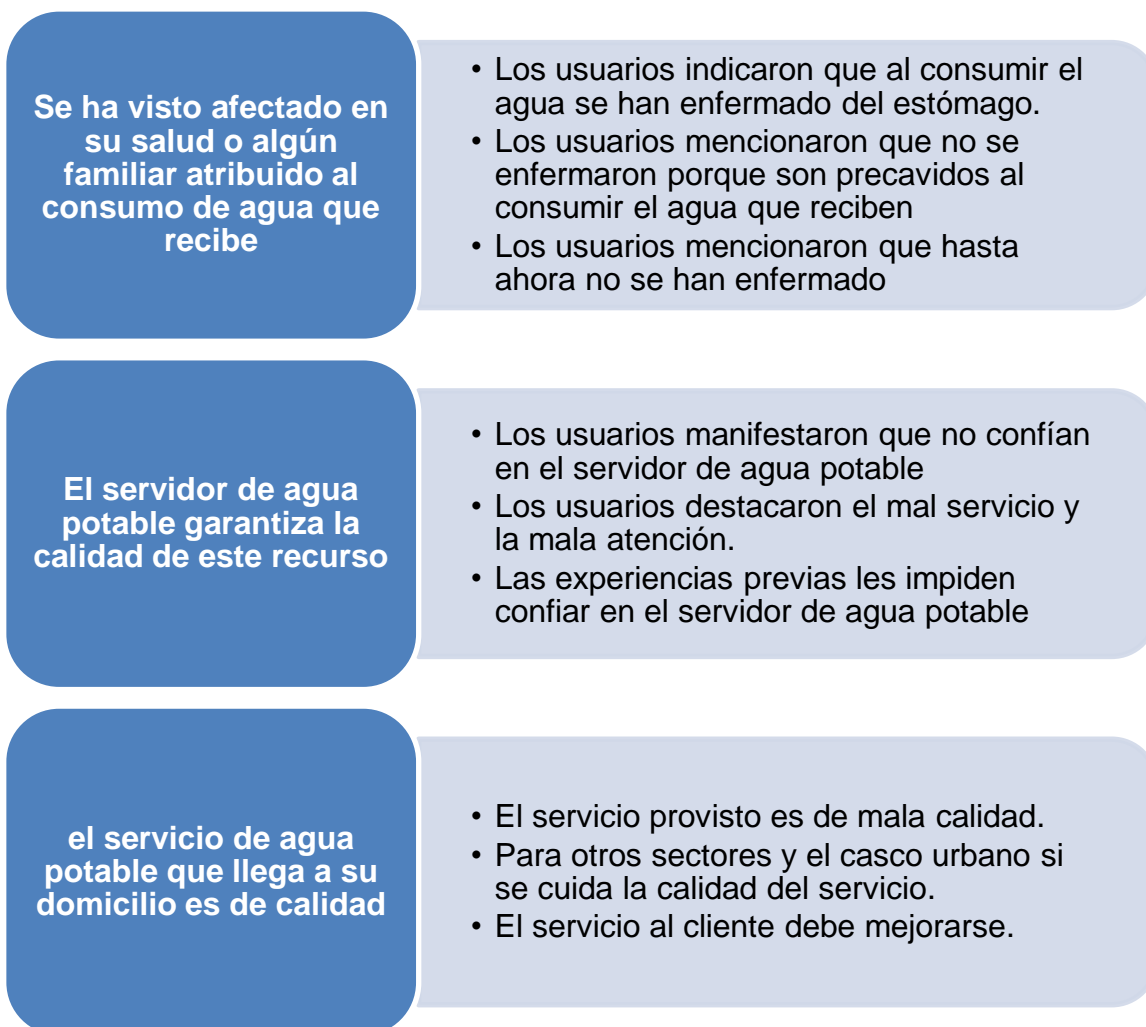
Dado a que el segundo objetivo específico se direccionó en el análisis de la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia, 2022, los principales datos obtenidos fueron:

Participantes del grupo de discusión: Habitantes del cantón Valencia: Complementando los resultados previos, en definitiva, la calidad de vida de los habitantes de Valencia ha estado limitada por la no disponibilidad de un servicio de agua potable que les ofrezca seguridad en primer lugar a nivel de consumo y salud, lo que repercute al bajo nivel de desarrollo social especialmente en zonas rurales.

Participantes de la entrevista: Representantes del GAD de Valencia; Para esta interrogante los entrevistados mencionaron que en efecto muchas veces existen falencias que se escapan de sus manos y por ello en los habitantes de este cantón suele percibirse como un mal servicio, mala atención y sobre todo mala calidad del agua, lo que consecuentemente repercute a que estas personas no tengan un desarrollo deseado, teniendo en cuenta que el agua es un servicio básica al cual deben tener acceso todas las personas.

Figura 3

Claves precategoría calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia



Fuente: Información primaria

• Resultados del objetivo específico 3

Del tercer objetivo específico que se basó en la identificación de las acciones se han aplicado para mejorar el servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022, los resultados recabados fueron:

Participantes del grupo de discusión: Habitantes del cantón Valencia: Manifestaron que, si existen proyectos en torno al mejoramiento de la distribución del agua potable para este cantón, pero que no todos los sectores serán beneficiados del mismo, algunas localidades seguirán

recibiendo agua a través de tanqueros y otras fuentes, y esto repercute a que la calidad de la misma no sea garantizada.

Participantes de la entrevista: Representantes del GAD de Valencia; Los entrevistados indicaron si existen proyectos actuales, y que estos por lo general por su magnitud como el Plan Maestro de agua potable, suelen ser por etapas y muchas veces la consecución de los mismos toman algunos años hasta finalizarse por un tema de recursos económicos, estudios técnicos adicionales, etc.

Figura 4
Claves

Existe algún proyecto actual o en propuesta futura direccionado a dotar de agua potable al cantón Valencia

- El más importante Plan Maestro con el que se pretende llegar al 100% de los hogares.
- Aún está inconcluso atribuido a la carencia de recursos

4.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos a partir del desarrollo de la investigación, permitieron determinar que la calidad del servicio de agua potable sí provoca una afectación sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia. Según lo manifestado por los participantes de la investigación, el consumir agua de mala calidad, ponen en riesgo su salud, lo cual a su vez genera repercusiones económicas. Además, se logró identificar que pocos usuarios confían en la calidad de agua que se les distribuye, esto los limita a usar este recurso para actividades básicas como preparar alimentos. En este caso, fue posible validar la hipótesis positiva en la que se señala que “La mala calidad del servicio de agua potable incide significativamente sobre la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022”. Estos hallazgos coinciden con los resultados presentados en el trabajo realizado por Villena (2018), quien destacó que la calidad de vida de la población puede verse afectada por una mala calidad de servicios básicos, entre ellos el servicio de agua potable. En este caso, un mal servicio no solo genera repercusiones en el ámbito de la salud, el ámbito económico y sobre el desarrollo sostenible de la comunidad.

Por otra parte, por medio de la aplicación de los instrumentos seleccionados, se logró describir las características del servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia durante el periodo de análisis. En este caso, según la información proporcionada por los usuarios, en algunas ocasiones el agua se presenta con una coloración oscura o con mal sabor; en lo que respecta al servicio, varios usuarios se quejaron de la mala atención y falta de respuesta. Sin embargo, las autoridades señalaron que tales problemas se atribuyen la falta de proyectos materializados en las zonas rurales, lo que impide proporcionar un servicio de calidad. Estos hallazgos se asemejan a los resultados descritos en el estudio de Montalvo y Paca (2021), quienes señalaron que las comunidades rurales por lo general se ven afectadas por las limitaciones de acceso y un servicio de distribución de agua potable deficiente. También destacaron que la calidad de agua que se suministra a estas zonas no cumple con los parámetros de calidad requeridos. Según la teoría descrita por Navarro (2020), destacó la importancia de mejorar constantemente la calidad del servicio de agua potable, la cual según señaló es

esencial para el desarrollo del ser humano, puesto que se utiliza en diferentes ámbitos de su vida cotidiana.

De acuerdo al artículo de García, *et al.* (2015), los servicios básicos como el agua son elementos fundamentales para contribuir y determinar que existen en las ciudades y localidades factores para garantizar la calidad de vida, ya que es a través de estos que se posibilita que puedan desarrollar actividades básicas y complementarias en el hogar, trabajo, educación. En este caso, de acuerdo a lo identificado en esta investigación, algunas son las localidades y habitantes del cantón Valencia, que no tienen calidad de vida atribuido particularmente a la calidad de servicios básicos como el agua, lo cual también se ha comprobado de acuerdo a teorías como la manifestada por Ruiz (2017), que los escenarios de desigualdad socioeconómicos son desencadenantes hacia la privación para un mejor desarrollo tanto económico, educativo, familiar, etc.

Los proyectos y propuestas enfocadas a direccionar una solución a la problemática latente de la falta de agua potable de calidad de acuerdo a (Ordoñez, 2019) suelen demandar de una planificación estratégica bien estructura y sobre todo, de recursos económicos para ir cumpliendo cada una de las fases de estos, ya que son propuestas que dado a su magnitud requieren que se materialicen por partes. Por ello, de acuerdo a las entrevistas a los representantes del GAD del cantón Valencia, el actual proyecto en marcha denominado Plan Maestro probablemente no solucione de inmediato la problemática ya identificada, sin embargo, en un futuro se estima que la misma sea mitigada con propuestas alternativas. En cuanto a la teoría acorde a este objetivo se identifica la expuesta por Guzmán (2012), quien argumentó que los proyectos para solucionar problemas sociales ligadas con los servicios básicos deben ser priorizados frente a otras obras, ya que de esto depende la calidad de vida de sus habitantes de donde proviene la fuerza laboral e intelectual.

Las fortalezas que se identificaron en relación a la metodología sobre este proyecto, radican en que fue posible al momento de acudir hasta el lugar de los hechos (Cantón Valencia) y hacer el levantamiento de datos y contrastarlos con

información de referencia y teoría, constatar la realidad que viven muchas familias en esta localidad, corroborando que la carencia de un servicio básico como el agua repercute significativamente en las actividades diarias que condicionan su desarrollo, y por supuesto la calidad del servicio es un desencadenante consecuente de su calidad de vida. Por ello, a través de la investigación ejecutada y los resultados obtenidos, servirán de referencia para canalizar y orientar una solución a corto, mediano y largo plazo sobre los problemas en esta comunidad ecuatoriana o al menos darle visibilidad a la misma.

Las limitaciones del proyecto se evidenciaron ante de carencia de información para complementar algunos apartados, teniendo en consideración particularmente que la construcción del apartado de la primera parte del marco teórico, demandó que la identificación de referencias tanto a nivel internacional, regional y localmente, donde fueron mínimos los proyectos que se han enfocado bajo un contexto similar; Otra de las limitaciones estuvieron atribuidas a la no disponibilidad de abundantes referencias actualizadas, lo que de alguna manera demandó de mayor tiempo para el autor identificar solo aquellas fuentes que tenían relación directa al contexto de esta investigación.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los objetivos establecidos, se logró determinar que los pobladores manifestaron que existe la relación entre la calidad del servicio de agua potable y la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia durante el periodo 2022, partiendo de la premisa en la cual, al no contar con una red de distribución de este recurso básico o al menos no se garantice su distribución por diversas vías de forma segura, repercutirá que no puedan desenvolverse social y económicamente de forma oportuna, teniendo en consideración que para todo el ser humano requiere de este líquido vital e inclusive depender directamente de este como una fuente de trabajo.
2. De acuerdo al primer objetivo, que se centró en escribir las características del servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, 2022, el grupo de discusión en el que participaron los habitantes de esta localidad manifestaron que especialmente en zonas alejadas al casco urbano pocos hogares tienen distribución de agua potable por un sistema de tuberías, otro porcentaje es abastecido por tanqueros u otras fuentes, pero que en la mayoría de los casos se han percatado que la calidad del agua es pésima por características como el color, olor y por supuesto por el sabor; donde la causa de esto se debe a que la distribución de la misma es a través de una infraestructura deterioradas, o bien a través de tanqueros, en mal estado o que no son inocuos al momento de transportarla, repercutiendo directamente sobre el estado que esta llega a los hogares, ya que se expone a factores de contaminación directa o cruzada.
3. Al analizar la calidad de vida de los habitantes del cantón Valencia, también se determinó que el no contar con un servicio básico como el agua en la mayoría de los hogares de las áreas rurales, o ser abastecidos de forma no continua y no inocua a través de tanqueros, repercute a que no puedan desarrollarse eficientemente, debido a que, para establecer negocios, o habitar es fundamental contar con este recurso; a su vez, muchas enfermedades están atribuidas al consumo del agua que les ofrecen, afectando a la fuerza laboral que es el único sustento económico de los hogares.

4. En cuanto al tercer y último objetivo específico referente a las acciones que se han aplicado para mejorar el servicio del sistema de agua potable provisto en el cantón Valencia, si bien existen proyectos como el Plan Maestro, este aún no se finaliza, teniendo en cuenta que por sus dimensiones se va estructurando por fases, y muchas de las zonas rurales aún no están contempladas para ser beneficiadas, esto como consecuencia ha repercutido a que el problema por el desabastecimiento de agua sea cada día peor, tomando en consideración que los asentamientos informales crecen, lo que ocasiona desorden en futuros proyectos de dotación de agua al no estar contempladas zonas con la red de distribución que ya se tienen trazadas en las propuestas.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia de la provincia de Los Ríos, desarrolle un proyecto integral en el que se contemple la aplicación de acciones estratégicas para dotar a las comunidades del sector rural del servicio de agua potable. En este caso, se requiere que se destinen recursos para construir una infraestructura adecuada con la cual se garantice la distribución eficiente, efectiva y con base al cumplimiento de los parámetros de calidad.
- Se recomienda a la empresa municipal Emapav-Ep Valencia, encargada de gestionar la distribución del servicio de agua potable en el cantón, que implemente acciones de mejora a nivel interno, que le permitan mejorar la gestión de los reclamos o solicitudes que realizan los usuarios con respecto al servicio de agua potable que reciben. En este caso, se podría incluir el uso de herramientas digitales o la implementación de políticas internas para corregir los problemas que les impide tramitar todas las solicitudes que realizan los usuarios del servicio.
- Se recomienda a los habitantes del cantón Valencia organizarse para presentar sus demandas a las autoridades competentes (GAD Municipal y la Emapav-Ep Valencia), esto con la finalidad de que sus requerimientos puedan ser atendidos con la brevedad necesaria. En este caso, se recomienda que se soliciten reuniones entre representantes de la comunidad y las autoridades en las que se discutan las necesidades y problemas existentes y se tomen decisiones que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y con ello la calidad de vida de los habitantes del cantón.
- Se recomienda a los representantes del GAD Municipal y la Emapav-Ep Valencia, establecer reuniones mediante las cuales se revisen y se evalúe la eficiencia de las acciones se han aplicado para mejorar el servicio del sistema de agua potable, de modo que puedan aplicar los correctivos correspondientes en caso de ser necesario.

- Se recomienda a futuros investigadores realizar un estudio con enfoque cuantitativo y experimental, que les permita trabajar sobre una muestra más significativa de la población y extrapolar los resultados. Además, se recomienda llevar a cabo pruebas microbiológicas, con el fin de contrastar los hallazgos que recopilen mediante la aplicación de encuestas a un mayor número de habitantes y los resultados que obtengan a partir de pruebas de laboratorio. Esto les permitirá diseñar una propuesta de intervención ajustada a las necesidades de la población afectada.

REFERENCIAS

- Accinelli, E., & Salas, O. (2019). El estado de bienestar como un bien público no excluible. *Estudios Económicos (México, D.F.)*, 34(2), 1-14. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72022019000200243
- Aguilar, I., & Monforte, G. (1 de Junio de 2018). Servicios públicos del agua, valor público y sostenibilidad: El caso del área metropolitana de Monterrey. *Gestión y política pública*, 27(1), 1-15. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792018000100149&script=sci_arttext
- Arguelles, E., & Villavicencio, D. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 1-14.
- Atencio, H. (2018). *Análisis de la calidad del agua para consumo humano y percepción local en la población de la localidad de San Antonio de Rancas, del Distrito de Simón Bolívar, provincia y región Pasco-2018*. [Tesis. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/428/1/T026_70776177_T.pdf.
- Benitez, I. (2016). La evaluación de la calidad de vida: retos metodológicos presentes y futuros. *Papeles del Psicólogo*, 37(1), 69-73.

- Bustamante, M., Lapo, M., & Camino, S. (2017). Factores socioeconómicos de la calidad de vida de los adultos mayores en la provincia de Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 28(5), 165-176. Doi: 10.4067/S0718-07642017000500017.
- Carrillo, E., Díaz, J., & Tamayo, M. (2019). La opinión pública en la teoría de la Administración Pública. *INAP*, 6-23. doi:<https://www.redalyc.org/journal/2815/281561305001/html/>
- Conagua. (2018). *Manual de agua potable, alcantarillado y saneamiento*. Conagua.
- Corbella, L. (2020). Aportaciones de Martha Nussbaum y Amartya Sen en la construcción de una dimensión ética en la relación socioeducativa: Una revisión sistemática. *Pedagogía Social*, 37, 115-127.
- Covas, D., Dionisio, G., & Cabello, J. (2019). Calidad de vida urbana como medida del desarrollo sostenible urbano. Caso: Cienfuegos, Cuba. *Ingeniería Industrial*, 40(3), 227-238.
- Cuartas, M., Gómez, L., Meneses, S., Vasco, A., & Vélez, P. (2018). *Calidad de vida asociada a las características sociodemográficas, condiciones de salud y acceso a los servicios de salud en la ciudad de Medellín en el año 2014*. [Tesis. Universidad CES]. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/3845/Calidad%20Vida%20Asociada.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- GAD Municipal del cantón Valencia. (16 de noviembre de 2021). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Obtenido de <https://valencia.gob.ec/wp->

content/uploads/2021/11/Ordenanza-PDOT-e-Instrumenta-Plan-de-Uso-y-Gestion-de-Suelo.pdf

- García, C. (03 de Enero de 2019). Dimensiones de la teoría del desarrollo humano . *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 11(1), 27-54. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Cruz-Garcia-Lirios/publication/330530597_Dimensiones_de_la_teoría_del_desarrollo_humano_Dimensions_of_human_development_theory/links/5e3f5577a6fdcc9659302e7/Dimensiones-de-la-teoria-del-desarrollo-humano-Dimensions-of
- García, M. d., Godínez, G., Pineda, B., & Reyes, J. (2015). Derecho al agua y calidad de vida. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 6(11), 1-15.
- Guzmán, C. (2012). La teorías existentes sobre el servicio público. *Foro Jurídico*, 1-11.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández-Vicente, I., Lumbreras-Guzmán, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M., & Juárez-Flores, C. (2017). Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala. *Salud Pública de México*, 59(2), 183-192.
- Ibáñez, E. (2016). Sen y los derechos humanos: la libertad como objeto material de los derechos humanos. *Revista De Investigación E Información Filosófica*, 72(274), 1119-1140. DOI: <https://doi.org/10.14422/pen.v72.i274.y2016.003>.

- INEC. (2010). *Censo poblacional: Cantón Valencia*. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction>
- Iturralde, C. (2019). Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(17), 7-23. DOI: <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.01>.
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V., & Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 21(1), 27 - 50. DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v21i1.15111>.
- Martín, M., & Alfaro, I. (1 de Julio de 2018). Transferencia interactiva de conocimiento para la innovación de la gestión en servicios públicos. (R. Espacios, Ed.) *Revista Espacios*, 1(1), 1-15. Recuperado el 1 de Mayo de 2022, de <https://ww.revistaespacios.com/a18v39n47/18394721.html>
- Martos, Á., Barragán, A., Molero, M., Simón, M., & Gázquez, J. (2021). *Avances de Investigación en Salud a lo largo del Ciclo Vital: Nuevos retos y actualizaciones*. ESIC.
- Monsiváis, A. (1 de Enero de 2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. 31(1), 1-18. Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-39252019000100136&script=sci_arttext
- Muñetón-Santa, G., & Gutiérrez-Loaiza, A. (2017). Pobreza y enfoque de capacidades: un caso de estudio en el programa de superación de la

pobreza extrema en Medellín, Colombia. *Entramado*, 13(2), 60-70. DOI: <https://doi.org/10.18041/entramado.2017v13n2.26237>.

Navarro, K. (1 de Agosto de 2020). Los mercados regulados de servicios públicos: privatización y des-regulación. *Revista de la Facultad de Derecho de México D.F.*, 70(277-1), 1-18. Recuperado el 20 de Mayo de 2022, de <http://revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/76269>

Navarro, K., & Ferney, L. (2019). *Teoría de los servicios públicos*. U. Externado de Colombia.

ONU. (2018). *Objetivos de desarrollo sostenible*. ONU.

Ordoñez, H. (1 de Junio de 2019). Control social en la participación ciudadana: Una visión desde los servicios públicos locales. (R. d. (Ve), Ed.) *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 15(4), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28062322013/28062322013.pdf>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.

Rosales, M. (2017). El desarrollo humano: una propuesta para su medición. *Aldea Mundo*, 22(43), 65-75.

Rubin, H., & Rubin, I. (1995). *Qualitative interviewing. The art of hearing data*. Thousand Oaks.

Ruiz, J. (2017). Desarrollo y calidad de vida. Una perspectiva crítica a partir del pensamiento de Amartya Sen. *Revista Aletheia*, 11(2), 107-126. <http://www.scielo.org.co/pdf/aleth/v11n2/2145-0366-aleth-11-02-107.pdf>.

- Ruiz, J., & Cruz, M. (2017). Elementos para una crítica de las tendencias recientes de medición del desarrollo y la calidad de vida. *Región y Sociedad*, 29(70), 301-321.
- Sacristán, E. (1 de Abril de 2017). Gestión eficiente y ética en la efectivización de los servicios públicos relativos a derechos sociales. *Revista de Investigações Constitucionais*, 21-28. doi:<https://doi.org/10.5380/rinc.v3i1.45112>
- Sánchez, M., & García, B. (2019). Sentir o tener. Indicadores subjetivos y económicos de la calidad de vida en Europa. *Revista de Economía Mundial*, 53, 157-178.
- Secretaría Nacional de Planificación. (2018). *Cantón Valencia se suma a la “Misión Agua y Saneamiento para Todos”*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación.
- Vargas, X. (2017). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* ETXETA.
- Villegas, N. (2019). Uso del “Enfoque de Capacidades” en la medición multidimensional de la pobreza en Venezuela. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(74), 119-134, ISSN 1315-2378.
- Villena, J. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 35(2), 304-308. doi: /10.17843/rpmesp.2018.352.3719.

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de matriz de operacionalización

ANEXO 2. Tabla de matriz de consistencia

ANEXO 3. Guía de preguntas para grupo de discusión

ANEXO 4. Guía de entrevista direccionada a un representante EPMAPAQ cantón
Valencia

ANEXO 5. Fotos

ANEXO 1

Tabla de matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION						
SERVICIO DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA DEL CANTÓN VALENCIA, 2022						
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	#
V1 INDEPENDIENTE Calidad del Agua Potable	Los recursos hídricos se encuentran en peligro, los más importantes y estratégicos están sometidos a un alto grado de vulnerabilidad, por negligencia, falta de conciencia y desconocimiento de la población acerca de la obligación de protegerlos y la no disponibilidad de jurisdicciones, profesionales y técnicos, a los que les concierne cuidarlos y emplearlos (Reynolds 2002).	En el siguiente proyecto se va a medir e interpretar los resultados que se darán por medio de un grupo de discusión con los pobladores y la municipalidad distrital del cantón valencia.	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de agua potable 	Turbiedad, olor, color PH. Alcalinidad dureza, nitritos, nitrato, hierro, flúor. Colibacilos fecales.	¿Cuáles son las características físicas químicas y microbiológicas del agua potable?	1
			<ul style="list-style-type: none"> Cantidad de agua potable 	caudal	¿Cuál es el caudal requerido en el sistema de agua potable para satisfacer la demanda?	2
V2 INDEPENDIENTE Calidad de vida de los habitantes	Calidad de vida ha sido definido como la calidad de las condiciones de vida de una persona como las articulaciones experimentada por la persona con dichas condiciones vitales como la combinación de componentes objetivos y subjetivos.		<ul style="list-style-type: none"> Componentes objetivos 	Condiciones socio-económicas Calidad del ambiente	¿Cuáles son las condiciones socioeconómicas de los habitantes?	3
			<ul style="list-style-type: none"> Componentes subjetivos 	-factores culturales -apoyo social. -Satisfacción. -relaciones sociales.	¿Cuáles son las satisfacciones de los habitantes?	4

ANEXO 2 *Tabla de matriz de consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA SERVICIO DE SISTEMA DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA DEL CANTÓN VALENCIA, 2022							
TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA	MUESTRA/POBLACIÓN
servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia, 2022	¿cuál es la calidad de servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia 2022?	objetivo general determinar la calidad de servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia 2022	Hipótesis General La determinación de la calidad de servicio de sistema de agua potable	Variable la calidad de servicio del agua potable	Elementos tangibles. Capacidad de respuesta. Confiabilidad. Empatía. Seguridad.	Enfoque Metodológico : cualitativa Tipo: Descriptiva Diseño: Descriptivo	La población constituida Por 43.763 habitantes del cantón Valencia Provincia de los Ríos donde las personas de comunidades del sector rural la muestra será de 150 entre hombre y mujeres del sector rural del cantón Valencia.
		objetivos específicos Describir la calidad de servicio en los elementos tangibles, de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia, 2022. Describir la calidad de servicio en la capacidad de respuesta, de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia, 2022. Describir la calidad de servicio en la Confiabilidad, de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia, 2022. Describir la calidad de servicio en la empatía, de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia, 2022. Describir la calidad de servicio en la seguridad, de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón valencia, 2022	permite proponer la adecuada gestión para satisfacer la demanda poblacional del consumo de agua segura en calidad de vida del cantón valencia 2022.				

ANEXO 3. Guía de preguntas para grupo de discusión

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia 2022.

Instrucciones: A continuación, se presenta un banco de preguntas a las que se les solicita responder según la siguiente escala: Totalmente de acuerdo (TDA), de acuerdo (DA), indiferente (I), en desacuerdo (ED), totalmente en desacuerdo (TED).

Las dimensiones que se considerarán son las siguientes dentro de este grupo de discusión:

1. Sistema de Agua Potable:

- a). ¿El agua que llega a su hogar presenta una coloración inusual? Detalle:
- b). ¿El agua que llega a su hogar presenta un sabor inusual? Detalle
- c). ¿El agua que llega a su hogar presenta un olor inusual? Detalle
- d). ¿El agua que llega a su hogar presenta residuos arenosos? Detalle
- e). ¿La fuente de suministro de agua que llega a su hogar es totalmente potable?
Detalle
- f). ¿El servicio de agua potable es continuo? Detalle
- g). ¿La intensidad en la presión de agua que recibe en su hogar es adecuada?

2. Calidad de vida de los habitantes

- a). ¿El agua que recibe a través del sistema de agua potable la emplea para cocinar?
- b). ¿El agua que recibe a través del sistema de agua potable la emplea para alguna actividad laboral/comercial?

- c). ¿Se ha visto afectado en su salud o algún familiar atribuido al consumo de agua que recibe?
- d). ¿Considera que el servidor de agua potable garantiza la calidad de este recurso?
- e). ¿Considera que el servicio de agua potable que llega a su domicilio es de calidad?
- f). ¿Está satisfecho con el servicio de agua potable que llega a su domicilio?
- g). ¿Suele tener respuesta inmediata cuando sucede algún inconveniente (corte del servicio) con el servicio de agua potable

ANEXO 4. Guía de entrevista direccionada a un representante EPMAPAQ cantón Valencia

Objetivo: Determinar la calidad de servicio de sistema de agua potable y calidad de vida del cantón Valencia 2022

Instrucciones: La entrevista a ser un instrumento más formal, se procederá a leer cada interrogante al entrevistado, quién deberá responder de manera amplia cada una de estas preguntas, cabe mencionar que el entrevistado grabará la entrevista para posteriormente analizar los resultados y exponerlos dentro del documento.

1. ¿La cobertura del servicio de agua potable en el cantón Valencia como se ha venido distribuyendo?

R//

2. ¿Las características del agua que reciben y consumen los habitantes del cantón son las idóneas para su salud?

R//

3. ¿Cómo es el proceso y cada que tiempo se evalúan las características físicas químicas y microbiológicas del agua potable?

R//

4. ¿Existe algún proyecto actual o en propuesta futura direccionado a dotar de agua potable al 100% de la población de este cantón y que permita mejorar la calidad de vida de los habitantes?

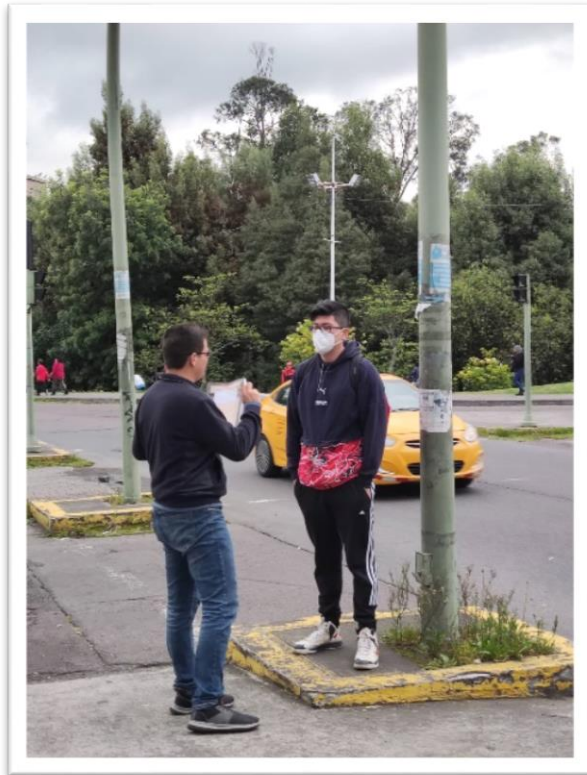
R//

5. ¿Cómo gestionan los problemas ligados con el servicio de agua potable entre la población que no tiene acceso al servicio o quienes afrontan problemas con las falencias de la distribución de agua?

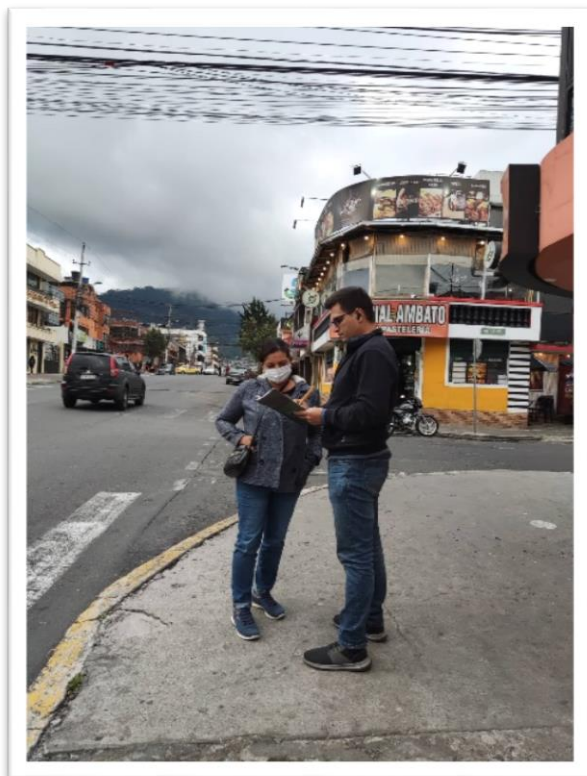
R//

ANEXO 5. FOTOS

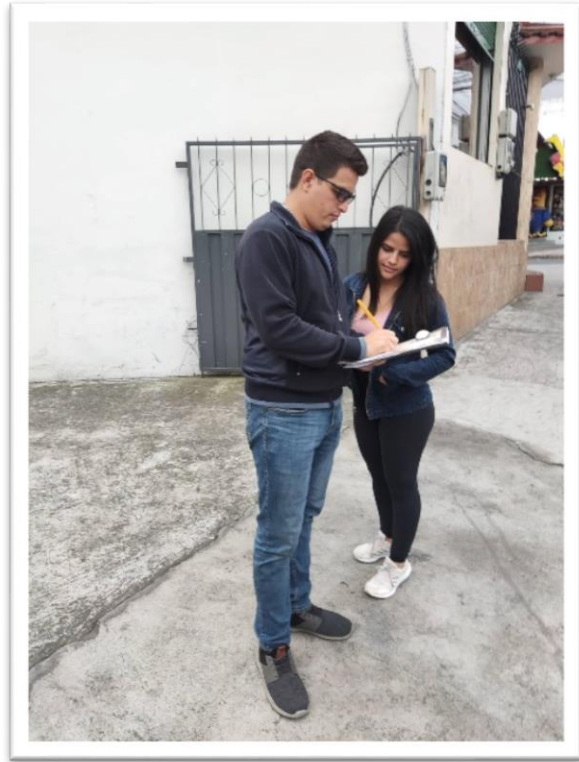
PARTICIPANTE 1



PARTICIPANTE 2



PARTICIPANTE 3



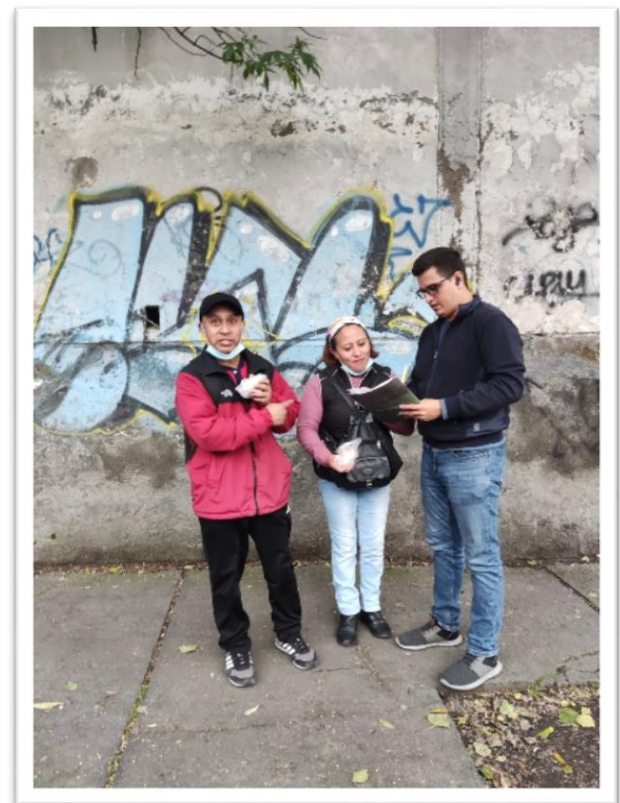
PARTICIPANTE 4



PARTICIPANTE 5



PARTICIPANTE 6





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Servicio de Sistema de Agua Potable y calidad de vida del cantón Valencia, 2022", cuyo autor es MEDIAVILLA PEÑAHERRERA BRANDON STEEVEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 13- 08-2022 10:02:56

Código documento Trilce: TRI - 0391691