



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN
MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Enzo André Bautista Calderón

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dictamen de la sustentación

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

El bachiller **Bautista Calderón, Enzo Andre**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

"Cultura del Agua y Disposición de Pago en Usuarios de EMAPA San Martín S.A., Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBADO POR UNANIMIDAD (16)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

MBA. Jhon Bautista Fasabi

-Presidente

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

- Secretario/a

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán

-Vocal



Three handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the jury members' names. Each signature is written over a horizontal line. The top signature is the most prominent and appears to be the President's. The middle signature is smaller and the bottom one is also smaller and more stylized.

Tarapoto 17 de enero 2019

Dedicatoria

A Guadalupe Calderón Sáenz, mi madre, por quererme, apoyarme y darme ánimo para poder iniciar y terminar la maestría y cada uno de los proyectos que me tracé como meta.

Enzo André

Agradecimiento

A mis padres, por el apoyo y ánimo que me brindan en el día a día en el trabajo que realizo dentro la organización en la que laboro, a la gerente general por darnos la confianza y el apoyo en el desarrollo de las actividades educativas insertando la nueva cultura del agua.

EL AUTOR

Declaratoria de Autenticidad

Yo **ENZO ANDRÉ BAUTISTA CALDERÓN**, identificada con DNI N° 72423285, estudiante del programa de **Maestría en Administración de Negocios - MBA** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018”**;

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de diciembre de 2018


.....
Enzo André Bautista Calderón

DNI: 72423285

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA San Martín S.A, barrio Suchiche, Tarapoto, 2018**”, con la finalidad de optar el título de maestro en administración de negocios.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de la sustentación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	25
1.6 Hipótesis.....	26
1.7 Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.1 Variables, operacionalización	28
2.2 Población y muestra	29
2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	30
2.4 Métodos de análisis de datos	31
III. RESULTADOS.....	32
IV. DISCUSIÓN.....	39
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁ	45

ANEXOS 48

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de Originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de Chi-Cuadrado cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	32
Tabla 2: Correlación entre la categoría Cultura de agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	33
Tabla 3: El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	34
Tabla 4: El nivel de cultura del agua por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	35
Tabla 5: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	36
Tabla 6: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	37

Índice de figuras

Figura 1: Determinación del Tipo y Grado de Correlación entre cultura del agua y disponibilidad de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	32
Figura 2: Determinación del Tipo y Grado de Correlación entre la Cultura del agua y la disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	33
Figura 3: El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	34
Figura 4: El nivel de cultura del agua por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	35
Figura 5: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	37
Figura 6: El nivel de disposición de pago por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.....	38

RESUMEN

La siguiente tesis que lleva por título: “**Cultura de agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018**”, cuyo objetivo del estudio fue establecer la relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018, presentó como hipótesis: existe relación entre la cultura del agua y la disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN del barrio Suchiche en la ciudad de Tarapoto

El tipo de investigación fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validado por 3 expertos con un índice de confiabilidad en el alfa de cronbach en el cuestionario de cultura del agua de 0,795 y en el cuestionario de disposición de pago de 0.790 como resultado del alfa de cronbach.

Los resultados obtenidos de las variables, se muestra que existe una asociación baja o nula entre la cultura del agua y la disposición de pago, ya que el valor de la correlación de Pearson fue de 0.125, por lo que podemos demostrar que la relación entre las variable de cultura de agua no está acorde a la disposición de pago de los usuarios así mismo el nivel de cultura de los usuarios es medio 51.82% y bajo 27.27% ya que ambas categorías antes mencionadas son la que presentan mayor índice de frecuencia mientras que, en la disposición de pago el rango bajo tiene mayor presencia con un 35.45% y las dimensiones que más frecuencia baja tuvieron fueron el precio por el agua y el consumo del agua.

Para finalizar, el estudio concluyó que no existe asociatividad en la cultura del agua y la disposición de pago de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. barrio Suchiche, Tarapoto en el 2018 ya que la significancia del chi cuadrado es de 0.516 que es mayor a 0.05.

Palabras clave: Cultura de agua y Disposición de pago

ABSTRACT

The research work entitled "Culture of water and user disposition of EMAPA SAN MARTIN S.A, Suchiche neighborhood, Tarapoto, 2018". The objective of the study was to establish the relationship between water culture and the disposition of the users of EMAPA SAN MARTIN SA, Suchiche neighborhood, Tarapoto, 2018. The study resulted in a relationship between water culture and payment disposition. in the users of this sector, in the research, not in a descriptive project with a descriptive correlational design. To collect the data you can see the technique of the survey and the instrument. The question was based on 3 experts. With a reliability index in cronbach's alpha. In the water culture questionnaire of 0.795 and in the payment disposition questionnaire. of 0.790 as a result of the cronbach alpha.

The results of the variables, the sample that there is a low or no association between the culture of water and the disposition of the payments, that the value of the Pearson correlation was 0.125, which we can show that the relationship between the variables of water culture is not available according to the disposition of the users as well as the same level of culture of the users is environment 51.82% and under 27.27% since the disposition of payment The low rank has greater presence with a 35.45 % and the dimensions that mostly fall.

To conclude the study concludes that there is no associativity in the water culture and the disposition of the users of EMAPA SAN MARTIN S.A. Suchiche neighborhood, Tarapoto in 2018 that the significance of the chi square is 0.516 which is greater than 0.05.

Keywords: Water culture and payment arrangement.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A nivel internacional, el tema de la cultura del agua se está tratando en distintos países ya que la problemática de la escasez del mismo genera incomodidad en los usuarios del servicio (entre ellos empresas) de abastecimiento de agua potable y en muchos países este elemento vital para la vida dejó de ser valorado de forma adecuada por lo que las diferentes organizaciones que trabajan con el agua se han preocupado en generar una cultura que permita ahorrar y usar de manera correcta este elemento, para que las empresas que prestan el servicio puedan ampliar su red de cobertura y crecer como institución al generar el valor a este servicio y así los usuarios tomen conciencia en el uso racional del mismo y sea prioritario el pago adecuado del servicio del agua potable. Por ejemplo; En los últimos años en México, se ha presentado inconvenientes al momento de realizar la implementación de la “Nueva Cultura del agua” debido a que hubo cierto rechazo al inicio por parte de la población con las propuestas en la implementación de las campañas sobre el cuidado del agua y del medio ambiente, ya que ellos consideraban que el uso del agua era solo competencia de los usuarios y mas no de las empresas que brindan el servicio de abastecimiento de agua potable; así mismo realizar trabajos extras que generen compromiso a mediano y largo plazo, genero incomodidad en los jóvenes y adolescentes debido a que tenían cierta oposición a los planes de los gobiernos tanto locales como nacionales, haciendo que fuera complicado la implementación de estas campañas que propusieron por la falta de interés en el tema, aparte de la inversión que generaba cada propuesta. (Perevochtchikova, 2003, p. 1-85). Otro ejemplo, es la disposición del pago por servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en Chile han sido calificado con mejoras de percepción desde que privatizaron el sector ya que en los últimos años la inversión privada genero más orden al realizar los procesos productivos y aumento la continuidad del servicio ya que se realizó inversión de grandes cantidades en obras de infraestructuras y estudios que se aplicó en este sector de dicho país que con llevo a generar una mejor percepción de los usuarios por lo cual lo tomaban como servicio prioritario. (Monrade, 1997 p. 30-45).

A nivel nacional el tema de la implementación de la cultura del agua en las distintas localidades donde se han venido implementando con distintas estrategias, campañas

itinerantes entre otras actividades desde las distintas empresas prestadoras de servicio (EPS). Para lo cual ha tenido un impacto mínimo y cierto grado de rechazo por parte de la población ya que debido a la baja inversión que utilizan al implementar estas actividades y al ser un problema nacional la continuidad del servicio los usuarios en general muestran cierto descontento con los planes de cultura del agua desde el año 2015 como muestran los datos registrado por Sunass como superintendencia nacional de la administración de los servicios de saneamiento (Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2016, p. 1) para esto se creó el Organismo técnico de la administración de servicios de saneamiento (OTASS), con la finalidad de apoyar de forma técnica y financiera para poder reflotar las EPS ya que una realidad es que la mayoría de estas muestran insolvencia económica, debido a muchos inconvenientes financieros como lo muestran los márgenes de pérdidas en los estados financieros en el sector saneamiento por parte de las empresas que prestan servicios en los últimos 15 años para ello se creó el régimen de apoyo transitorio para implementar campañas con mayor inversión en merchandising, implementación de equipos y maquinarias; adicionalmente a esto personal de apoyo y supervisión en la ejecución de dichas actividades, campañas, charlas de concientización, mensajes de difusión, manejo de redes sociales entre otras comprendidas dentro del ámbito comunicacional que permite llegar a los usuarios de las 13 EPS comprendidas dentro del Régimen de apoyo transitorio (RAT) empresas que están siendo administradas por dicha organización de forma conjunta con el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento. (OTASS, 2017, p. 1).

A nivel local la empresa prestadora de servicio EMAPA SAN MARTIN S.A. ha tenido aceptación nula en los últimos años en las actividades de implementación de estrategias sobre la cultura del agua y los niveles de morosidad que muestran en los estados financieros de años anteriores que mostro la EPS en los estudios de percepción de los años 2016 y 2017 realizados por la misma EPS mostro porcentajes elevados de rechazo a la disposición de pago y niveles de bajos de conocimiento en lo que significa la cultura del medio ambiente y cultura del agua, a partir de este año 2018 se inició con fuerza las campañas “EMAPA en tu barrio”, “escuelas saludables”, “gasfitero en el hogar”, “pago puntual”, entre otras que están relacionados a las variables de cultura del agua y la disposición del pago. En la actualidad Eps cuenta con 54130 usuarios con un índice de No pagos de 15% hasta octubre del 2018 la investigación contribuye a determinar los

niveles de cultura del agua y la disposición de pago posterior a la ejecución de las campañas antes mencionadas que han sido ejecutadas con presupuesto de la cooperación alemana y recursos directamente recaudados sirve para determinar la efectividad del gasto realizado (EMAPA SAN MARTIN.S.A., 2018, p. 01).

Adicionalmente a esto no existen registros de medición de cultura del agua por que no se ha implementado ninguna normativa que exija a los entes que trabajan con el elemento agua en realizar medición sobre la cultura del agua, tan solo incentiva a la cultura del agua. Estas normativas solo son para regular el uso del líquido elemento de la que está a cargo de la Autoridad Nacional del Agua que es el ente rector y la máxima autoridad técnico-normativa del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos y las sunass que regula las funciones, tarifas, operacionalización de las EPS.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Ortiz, B. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Educación Ambiental y Cultura del Agua, Implementación de una estrategia en Teocelo Veracruz*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana- México. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo descriptivo correlacional, siendo su objetivo central analizar la relación entre las variables indicadas, tuvo como muestra 75 proyectos sociales, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes evidencian que los procesos administrativos limitan el avance en la ejecución física y financiera de los proyectos, habiéndose detectado acciones de procedimientos administrativos relacionados a la capacidad del funcionario y su desempeño respecto a situaciones problemáticas, producto de una inadecuada política de selección de personal. La conclusión principal fue que el 75% de proyectos presentaban deficiencias en los procesos administrativos relacionados a la fase de rendiciones que vincula las áreas de tesorería y administración (p. 34).

Gutiérrez, V. (2006). En su trabajo de investigación titulado: *Valoración económica del agua potable en la zona urbana de San Cristóbal de las casas, Chiapas*. (Tesis de maestría). Universidad de la Frontera sur- México. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo correlacional; el objetivo, explorar la valoración de los bienes y servicios ambientales relacionados con el agua potable por los habitantes de

la zona urbana de San Cristóbal, tuvo como muestra 400 entrevistas, y se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes fueron que, las personas con menores ingresos y, potencialmente a quienes no podrían realizar un pago adicional por los servicios de agua o conservación ambiental, una persona están dispuesta a pagar por mejorar el servicio, es probable que también su respuesta sea afirmativa en las demás disponibilidades a pagar. La conclusión principal fue que: se evidencian que la disponibilidad a pagar por el servicio de agua para consumo doméstico se asoció con los índices de riqueza y conocimiento ambiental, en este estudio se encuentran en los rangos de 60% dispuesto a pagar y 40% no está dispuesto a pagar. (pp. 13-25).

Navas, G. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Culturas de agua y conflictos socio ambientales por el crecimiento de la industria turística en Costa Rica*. (Tesis de maestría). Universidad Flaso Andes – Ecuador. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo descriptivo, el objetivo fue estudiar el conflicto socio ambiental por el agua en la comunidad de Sardinal, durante el periodo comprendido entre el 2006 a la actualidad., tuvo como muestra 136 pozos de acuíferos, se utilizó la técnica de entrevista semi estructurada. Los resultados más relevantes fueron que, el estado costarricense no realiza periódicamente los estudios para poder indicar con claridad cuál es la cantidad de agua que se puede usar, cómo se va a usar, con qué prioridades y con qué criterios de desarrollo económico, social y ambiental. La conclusión principal fue que el agua fue utilizada para reivindicar otras luchas como la marginalización social, la distribución de los beneficios económicos del turismo, salarios mal pagados y despojo de espacios comunes como las playas. (pp. 10-87).

A nivel nacional

Vilca, J. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Disposición a pagar, para el mejoramiento de servicio de agua potable de la población de la ciudad de Ilave provincia del Collao*. (Tesis de maestría). Universidad Alas Peruanas. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo no experimental descriptivo de tipo transversal - transaccional correlacional. El objetivo fue Determinar la valoración económica por el mejoramiento del servicio de agua potable, la población de la ciudad de Ilave, tuvo una

muestra 76 encuestas, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados indican que más de la mitad de la población sabe de dónde se capta el agua para el proceso de potabilización, más del 80 por ciento de la población está dispuesto a pagar para el mejoramiento del servicio de agua potable; la conclusión fue que, la disposición de pago en las familias con mayores ingresos es bajo con respecto al pago por el servicio actual, pero sí están dispuestos a pagar un porcentaje adicional para el mejoramiento del servicio. (pp. 6-64).

Mena, R. (2018). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación del servicio de agua potable y la disposición de pago para su mejoramiento en las urbanizaciones Santa Cruz y Mijani de la ciudad de Putina*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo descriptivo analítico, el objetivo fue evaluar el servicio de agua potable y la disposición de pago para su mejoramiento en las Urbanizaciones Santa Cruz y Mijani de la Ciudad de Putina, tuvo como muestra 139 viviendas, mediante la aplicación de una encuesta estructurada, los resultados más relevantes mostraron primeramente el problema de desabastecimiento de agua potable en las viviendas, y seguidamente se informa de manera detallada la posibilidad de financiamiento del proyecto para mejorar el servicio de agua potable. Por lo tanto, sería necesario el aporte monetario mensual de parte los pobladores para cubrir los gastos de operación y mantenimiento y se tiene que el 72% de los entrevistados están dispuestos a pagar, y el 28% del total de los entrevistados no están dispuestos a pagar por este proyecto. El principal motivo es porque los entrevistados mencionan que el municipio debería pagar (72%), consideran que no cuentan con suficientes recursos económicos (28%). (pp. 4-55).

Travezan, D. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Disponibilidad de pago por los agricultores para la conservación de los recursos hídricos en el micro cuenca del rio Shullcas – Huancayo 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo aplicada explicativo, el objetivo de esta investigación fue determinar la disposición a pagar (DAP) por la conservación de los recursos hídricos

en la producción agrícola, utilizando como unidad de análisis la micro cuenca del río Shullcas. (pp. 5-30)

Romero, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Disposición a pagar para el adecuado manejo de la producción per cápita de residuos sólidos en el distrito de Caracoto - Puno*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo no experimental, descriptiva transversal, el objetivo fue determinar la producción per cápita de residuos sólidos y la disposición a pagar para su adecuado manejo en el distrito de Caracoto, tuvo como muestra 342 encuestas, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes fueron: existe tendencia a crecer por cambios en hábitos de consumo de la población del distrito de Caracoto, el 82% no tienen conocimiento alguno sobre preservación del medio ambiente, y sólo el 18% lo tienen, esto corroborado con los antecedentes del estudio de requerimiento de USAID/Perú, a la cuarta encuesta de opinión pública sobre medio ambiente. La conclusión principal fue La disposición a pagar (DAP) resulta alentador con un 81% de los encuestados, y un 19% respondió negativamente, se identificaron las variables edad, nivel educacional, ingreso familiar promedio y disposición a pagar de la población, del análisis estadístico descriptivo se indica que existe una disposición a pagar. (pp. 18-49).

Rodríguez, N. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Impacto del taller Planeta Azul en la cultura del agua en los docentes de la cuenca Chancay Huaral*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Llegó a la siguiente conclusión:

La Investigación fue de tipo no experimental, el objetivo fue determinar el impacto del taller planeta azul en la nueva cultura del agua en los docentes de las IE de la cuenca Chancay – Huaral, tuvo como muestra 280 docentes, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados más relevantes que los docentes que asistieron al Taller Planeta azul con respecto a la nueva cultura del agua, en la dimensión actividades económicas; ninguno se ubicó en el nivel deficiente, el 23% se ubicó en el nivel medio y el 77% en el nivel alto; mientras que de los que no asistieron al taller el 16% se ubicó en el nivel bajo, el 64% en el nivel medio y el 20% se ubicó en el nivel alto. La conclusión principal fue Existe un impacto positivo del Taller

planeta Azul en la dimensión actividades económicas de la nueva cultura del agua en los docentes. (pp. 445-81).

A nivel regional

No se encontró información local sobre las variables de nivel de maestría o doctorado.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Cultura del agua

Para implementar la cultura del agua debemos comprender que a pesar de estar en un planeta que está compuesto en su mayoría por agua, se estima que diez millones de personas no tienen asegurado el acceso al agua potable, ya que muchas de estas están contaminadas, biológicamente o envenenadas por metales pesados procedente de las grandes industrias, minería incluso de la agricultura.

Los problemas más relevantes para la implementación de la nueva cultura del agua, es que no podemos seguir explotando los bosques para conseguir madera, sin antes tener una gestión forestal adecuada.

Una reflexión ética sobre los valores en juego. Como cohesión social, equidad y salud pública que están ligados a los servicios básicos como el agua potable (Educación, Sanidad y seguridad ciudadana).

[...] Esperar del mercado que gestione este tipo de valores intangibles es como pedirle “peras a un olmo”. No es razonable pedirle al mercado que garantice derechos humanos o ciudadanos que, por su naturaleza, deben ser de acceso universal; ni que gestione derechos de generaciones futuras hacia los que no es sensible (Arrojo, R., 2005, pp. 11-44).

La cultura del agua es un significado que se relaciona con el cuidado ambiental y está ligado a la protección y uso del agua sin embargo en la actualidad se debe conocer como nueva cultura de agua ya que la cultura original del agua es del uso y mas no de preservación, en esta nueva inserción de la cultura del agua se debe mantener la orientación de los pobladores a desarrollar capacidades de aprendizaje social y de conceptos análogos que nos ayuden a relacionar el uso de este elemento de forma racional y adecuada el recurso hídrico, el conjunto de métodos para que la

población esté vinculado a satisfacer algunas necesidades que sean elementales como la de consumo, y limpieza, iniciando con las prácticas de re- utilización del líquido elemento. Para ello los actores fundamentales para insertar esta nueva cultura del agua están involucrados los organismos gubernamentales, incluyendo en sus planes de desarrollo urbano, programas sectoriales del medio ambiente y sus planes de desarrollo hídrico a través de campañas de concientización de la escasez del recurso y consecuencias de la falta del cuidado del mismo. Para ello deben definir de forma correcta las estrategias que van a usar dentro de ellas la inicial que es crear conciencia en la población sobre la necesidad del pago y uso adecuado y responsable del agua, mostrando la importancia que tiene el agua en los medios de comunicación masiva. El Informar de forma oportuna y eficiente a la población sobre los cortes o escasez del servicio de agua potable, identificando los costos que el tratamiento de este implica con material informativo, el tercer paso es impulsar programas de educación y comunicación para promover la NCA en la educación primaria y secundaria teniendo como tema principal la creación de la cultura del uso adecuado y responsable del agua potable. Al finalizar estos programas se realiza la evaluación de la evolución del conjunto de ellos identificando la información que ellos tienen, sobre las organizaciones y las funciones que cada una de ellas tiene en relación al cuidado de las cuencas o nacientes de las principales fuentes hídricas de abastecimiento de agua potable, deben evaluar también el conocimiento específico de las organizaciones Gubernamentales y No- Gubernamentales para la concientización del cuidado del agua y que gestión realizan en su comunidad , si participan activamente en las actividades marchas, eventos culturales relacionados al tema en mención, como consideran al medio ambiente o la importancia que este tiene en su vida y finalmente cual es la situación real conforme a su percepción del medio ambiente que lo rodea .(Vargas, R., 2006, pp. 68 - 225)

Dentro de las dimensiones que se utilizan para realizar la medición de la cultura son:

La información:

Que se puede demostrar a través de los índices de recepción de información ambiental y el grado en que se considera informado/a sobre asuntos ambientales. (Gomera, A., Villa, O. y Vaquero, E., 2012, pp. 214 – 225).

El conocimiento específico:

Se visualiza en el conocimiento del órgano de protección ambiental y el conocimiento de la política ambiental. (Gomera, A., Villa, O. y Vaquero, E., 2012, pp. 214 – 225).

Adhesión a creencias ambientales:

Entre ellas están el Eco centrismo, el antropocentrismo y la conciencia de los límites de la biosfera. (Gomera, A., Villa, O. y Vaquero, E., 2012, pp. 214 – 225).

Valoración ambiental:

Entre sus indicadores están la valoración del medio ambiente como uno de los problemas principales actuales y grado de percepción de los principales problemas ambientales en cada poblado. (Gomera, A., Villa, O. y Vaquero, E., 2012, pp. 214 – 225).

La percepción de la gravedad ambiental a nivel local:

Entre sus indicadores podemos encontrar a la valoración de la evolución de la situación ambiental de cada poblado, la disposición de recibir información y el grado en el que considera que la propia actividad cotidiana puede afectar el medio ambiente. (Gomera, A., Villa, O. y Vaquero, E., 2012, pp. 214 – 225).

To do this, we must distinguish three ethical categories, which are classified by priority and criterion.

The first category is "the water-life" this liquid element is basic for the survival of all living beings and must be guaranteed for the sustainability of the ecosystems and the access of everyone to the basic quotas of drinking water, as a human right, among them there is also the traditional use of water for food production.

The second category is "water-citizenship" in this next level the priority is in relation to health and social cohesion, home water and sanitation services and uses of general interest, must be placed at a second level of priority, in connection with citizenship rights. Its management must link rights and duties of citizenship, implementing management stereotypes to control the tariff systems that allow financing services efficiently.

The third category is "water-economy" at this level are linked productive functions that generate benefits, in connection with the right to improve the styles and living standards of users. (New Culture Foundation, 2015, pp. 10 - 55)

1.3.2 Disposición de pago

Para la poder definir cuál es la forma correcta para poder medir la disposición al pago por un bien o servicio, se realiza a partir de la información proveniente de respuestas discretas de aceptación o no del pago propuesto a partir de una pregunta aceptación o no de la cantidad propuesta como pago. El soporte de este método es la construcción de funciones de utilidad aleatorias, relacionando una elección racional que maximiza la utilidad, con la respuesta dada a una pregunta de valoración dado el nivel de precios ofrecido en cada caso para lo cual determina las escalas. (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Para determinar la relación de la variable se define con los siguientes indicadores:

Consumo del agua:

Relacionado con la cantidad de metros cúbicos de consumo. (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

El precio de agua:

Se relaciona con la conformidad del pago que realiza por la cantidad de agua que consume. (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Cantidad de habitantes:

Se relaciona la cantidad de personas que viven en la zona. (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Satisfacción con el sistema de suministro:

Permite recibir la percepción del servicio. (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Disposición del servicio:

Califica con respecto al flujo o continuidad del servicio. (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Tipos de instalaciones:

Identifica la categoría de la instalación (doméstico, no doméstico o industrial). (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Disposición a pagar más:

Este indicador hace mención a la disposición de pagar un monto mayor al que actualmente cancelan desde la percepción del usuario frente al servicio que reciben (Hanemann, M., 1996, pp. 35-55)

Una de las oportunidades que presenta la economía ambiental, para valorar el medio ambiente la interpretación económica, que manifiestan diversos métodos y técnicas de valoración. Se clasifican de distintas formas, según la definición de valor adoptado, los algoritmos de solución usados, el grado de disponibilidad de la información requerida a través de los enfoques de mercados y los métodos de valoración se agrupan de conforme al origen de la información de la manera siguiente. Los métodos de valoración directa están relacionados a los precios de mercado disponibles o la observación de cambios en la productividad. Son usados cuando un cambio en la calidad ambiental o disponibilidad de un recurso interfiere en la producción o la productividad del mismo. (Pagiola, 2005, pp.88-114).

La disposición al pago por parte de los usuarios es una forma perceptual de poder identificar la eficiencia y eficacia del servicio por lo cual los usuarios valoran el servicio que le brindas y como este satisface sus necesidades para ello debemos entender que la demanda y la oferta deben tener relación o estar contrapesadas de forma adecuada ya que este permite gestionar una buena disposición de pago, los cuales va a permitir manejar los flujos económicos de forma favorable o los cambios de estructura tarifaria sin que los usuarios presenten quejas o inconvenientes para esto debemos tener en cuenta que también se puede calificar la disposición de pago como la actitud que nuestros usuarios tienen a pagar el servicio actual y presentarse también la posibilidad de poder pagar más por los mismos

[...]La cuantía del pago debe ser tal que los demandantes cubran de manera satisfactoria su necesidad a cambio de un precio acorde a la misma y que a su vez este precio sea el suficiente para que el oferente cubra como mínimo los costes de producción del servicio y por otro lado se tomen las medidas para que el recurso se maneje y conserve de manera sostenible (Barzev, 1, 1999 p.3)

El análisis sobre las variables que más poder explicativo posean sobre la probabilidad de ocurrencia de la disposición a pagar más por el agua (DAP), se ha llevado un análisis discriminante paso a paso con todas las variables disponibles (la disponibilidad del líquido, la calidad, nivel de ingreso, nivel de educación, la disponibilidad económica de pagar más por servicios ambientales) que permiten identificar la valoración que los usuarios califican el servicio Hessel, (1992, p. 11-45)

The implementation of certain systems to identify the payment disposition of the users has generated an important factor for the different companies that work in the conservation of the environment and also allows to qualify the satisfaction of the clients and how they perceive the service that they receive the creation of environmental conservation systems or Environmental Services were created in order to measure the willingness of users to pay which is a novel solution that allows investing a situation of shortages and environmental degradation through the logic of market and transform areas of high value and environmental risk, due to high demographic pressures, in areas where sustainable development is achieved. For this reason, PSA systems have received the attention of numerous research works Perez and Bonilla (2011, pp. 25 - 88).

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018?

Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018?

¿Cuál es el nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018?

1.5 Justificación del estudio

Conveniencia.

Esta investigación es conveniente ya que permitió conocer la cultura que tienen los usuarios del barrio Suchiche y como este beneficia a la empresa en su disposición al pago.

Relevancia social.

Esta investigación benefició a la empresa prestadora de servicio de agua potable ya que permitió enfocar la inserción de la cultura del agua, este permite mejorar los estilos de vida de sus usuarios y garantizan a su vez mayor continuidad del servicio y que nuevos usuarios tengan acceso a este y así se pudo identificar la disposición de pago.

Valor teórico.

Se obtuvo teorías relacionadas a las variables usadas en este trabajo de investigación a nivel maestral y se evaluó la implementación de la culturas del agua dentro de la sociedad y cómo podemos valorar los servicios ecosistémicos, incluye una herramienta practica que se podrá utilizar en todos sus sectores de abastecimiento y unidades operativas y cómo se relacionan la cultura del agua con la disposición de pago del servicio y poder ejecutar con mayor proyección y medición de campañas relacionadas al uso de este para que sea continuo.

Implicancia práctica.

Se identificó cuál es el grado de relación entre estas dos variables permitiendo mejorar la percepción que los usuarios tienen de la empresa con una medición de la efectividad que pueden tener las campañas que realizan y poder generar estrategias a través de la implementación de la cultura del agua para que la disposición de pago de los usuarios mejore cada año.

Utilidad metodológica.

Esta investigación podemos definir un instrumento que permitió recolectar datos sobre la cultura del agua y la valoración que le podemos dar al mismo en relación a

su disposición al pago frente a los distintos indicadores que se mostraron en esta investigación y así poder realizar el estudio de forma práctica y simplificada de ambos campos de acción.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

H_o: No existe relación entre la Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Hipótesis específicas

H₁: El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018, es alto.

H₂: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018, es alto.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Definir la relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Objetivos específicos

Medir el nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Identificar el nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

II. MÉTODO

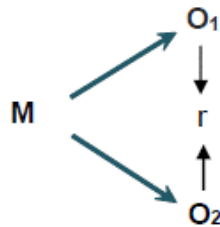
2.1. Diseño de investigación

Tipo de Investigación

El estudio de investigación fue de tipo No Experimental debido que en el desarrollo no se alteró las variables observadas con el propósito lograr resultados reales. Por otro lado, en base a la observación se pudo interpretar y analizar el comportamiento y sus características dentro del ambiente natural (Hernández Sampieri, 2010)

Diseño de Investigación

En la presente investigación el diseño es de tipo correlacional, el cual examina la relación o asociación existente entre las variables cultura del agua y disposición de pago. Por lo tanto, el presente diseño sirvió como instrumento de enfoque y precisión de esta investigación, en tal sentido, se convierte en un conjunto de pautas bajo las cuales se va a realizar el estudio. Hernández et al. (2010). Además, es un estudio No Experimental Transversal y sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M: usuarios del barrio Suchiche de EMAPA SAN MARTIN S.A.

O1: cultura del agua

O2: disposición de pago

r: Coeficiente de Correlación

2.1 Variables, operacionalización

Variable 1: Cultura del agua.

Variable 2: Disposición de pago.

Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Cultura del agua	La cultura del agua es un factor que debe implementarse y medirse a través de 5 dimensiones con a nivel de percepción de los usuarios, Gomera, villa mandos & Vaquero, (2012, p. 214 – 225).	La cultura del agua se mide a través de la percepción de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN utilizando 5 dimensiones para determinar el grado de la cultura del agua.	Información	Grado que se considera informado sobre asuntos ambientales
			El conocimiento específico	Órgano de protección ambiental
			Adhesión a creencias ambientales	La conciencia de los límites de la biosfera
			Valoración ambiental	La valoración del medio ambiente como uno de los problemas principales actuales
			La percepción de la gravedad ambiental	La valoración de la evolución de la situación ambiental
Disposición de pago	La forma correcta para poder medir la disposición al pago por un bien o servicio, se realiza a partir de la información proveniente de respuestas discretas de aceptación o no del pago propuesto a partir de una pregunta aceptación o no de la cantidad propuesta como pago Hanemann, (1996,p. 35-55)	La disposición de pago es medible a identificando varios factores en los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. de forma perceptual del punto de vista del usuario.	El consumo del agua	Cantidad de metros cúbicos consumidos
			Precio del agua	Esta conforme del pago que realiza
			Cantidad de habitantes	Cantidad de agua está en relación de la cantidad de habitantes.
			Satisfacción con el sistema de suministro	Nivel de satisfacción del usuario
			Tipos de instalaciones	Categoría de la instalación
			Disposición a pagar mas	Nivel de disposición de pagar más.

2.2 Población y muestra

Población

La población está conformada por 1536 clientes determinado de la base de datos de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. Para determinar la muestra se utilizará el la formula estadística.

Muestra

La muestra será aleatoria simple y estará conformada por 110 de usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{Z^2 * p * q + Ne^2}$$

Donde:

N = 1536

Z = Nivel de confianza: 95% (1.96)

p = 0.1

q = 0.9 - p = 0.1

e² = Error muestral (0.05)

Remplazando valores:

$$n = \frac{1.96^2 * 1536 * 0.1 * 0.9}{1.96^2 * 0.1 * 0.9 + 1536 * 0.05^2}$$
$$n = 110$$

Criterios de selección.

Criterios de Inclusión: Se considerarán dentro del estudio todos los sujetos que cumplan con los siguientes criterios:

Es ser usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A.

Vive en el Barrio Suchiche, Tarapoto, en el 2018

Criterios de Exclusión: Se excluirán todos los sujetos que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de:

No deberá ser usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A.

No vive en el Barrio Suchiche, Tarapoto, en el 2018

2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos de recopilación de información un documento de encuesta que contiene ítems o enunciados que debe ser valorado por el entrevistado de acuerdo a una escala ordinal.

Instrumentos

Se elaboró los cuestionarios que se aplicaron a los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del barrio Suchiche, Tarapoto 2018

Validez

La validez de la investigación se determinó en base al juicio de expertos, profesionales encargados de analizar las encuestas (cuestionario) a fin de establecer si estas se encuentran bien formuladas y aptas para ser aplicadas a la muestra de estudio.

Utilizando la técnica al juicio de experto a través del informe de opinión sobre los instrumentos de investigación científica, tomando en cuenta a especialistas como:

Mg. Juan Carlos García Isuiza, Auditor interno

MBA. Jhon Bautista Fasabi, Director de escuela

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, metodólogo

Confiabilidad

La confiabilidad de instrumentos se determinó utilizando el Alpha de Cronbach. Cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Se utilizó el criterio establecido por la Universidad César Vallejo, mayor a 0.70. Para la validación de instrumentos se realizó una encuesta piloto, obteniéndose los siguientes resultados al calcular el Alpha de Cronbach:

Encuesta Cultura del agua

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,795	14

Encuesta Disposición de pago

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,790	11

2.4 Métodos de análisis de datos

La información recogida se procesó con el software SPSS versión 23, el procesador Windows 2010 - Tablas de Excel y coeficiente X^2 chi cuadrado. El análisis se realizó a través de tablas de frecuencia y gráficos de forma barras con sus correspondientes descripciones, análisis e interpretaciones de los resultados. El estadístico que se empleó fue de medidas de asociación (de la aplicación del coeficiente de correlación chi cuadrado). La prueba de hipótesis se realizó a través de este estadístico.

III. RESULTADOS

En esta parte del trabajo se hace presente los resultados de la investigación, los mismos que fueron presentados en tablas acompañados de figuras para su respectivo análisis, para lo cual se encuestó a 110 en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018

3.1 El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Tabla 1: El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	30	27,3	27,3	27,3
	medio	57	51,8	51,8	79,1
	alto	23	20,9	20,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada

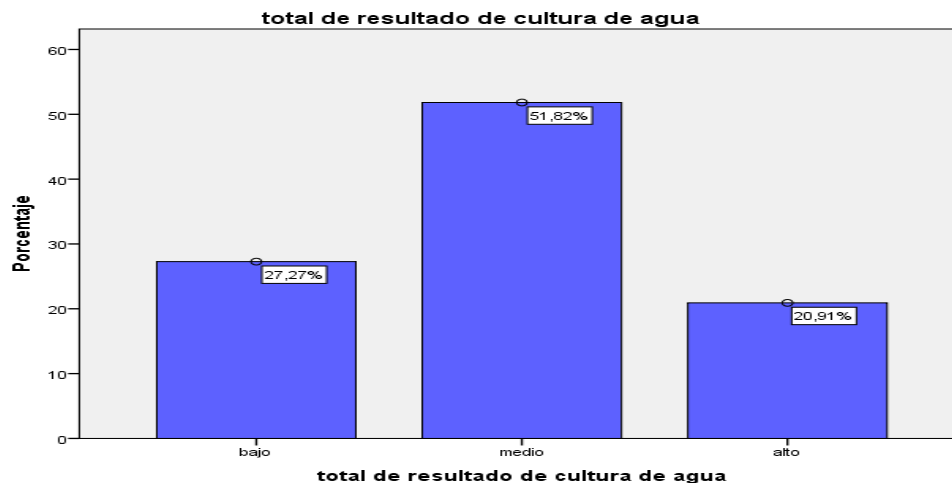


Figura N° 01: El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Fuente: Tabla N 1

Interpretación

En la tabla número 01 podemos observar que el nivel de cultura de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del barrio Suchiche en Tarapoto tiene un 51.82% como

un nivel medio de cultura del agua y un 20.91% mantienen un nivel alto de cultura del agua dejando solo un 27.27% con un nivel bajo de cultura.

Tabla 2: El nivel de cultura del agua por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

	Bajo	Medio	Alto
Información	32.7	50	17.3
Conocimientos	33.6	51.8	14.5
Adhesiones y creencias ambientales	34.5	43.6	21.8
Valoración Ambiental	22.7	55.5	21.8
La percepción de la gravedad ambiental	34.5	47.3	18.2

Fuente: Encuesta aplicada

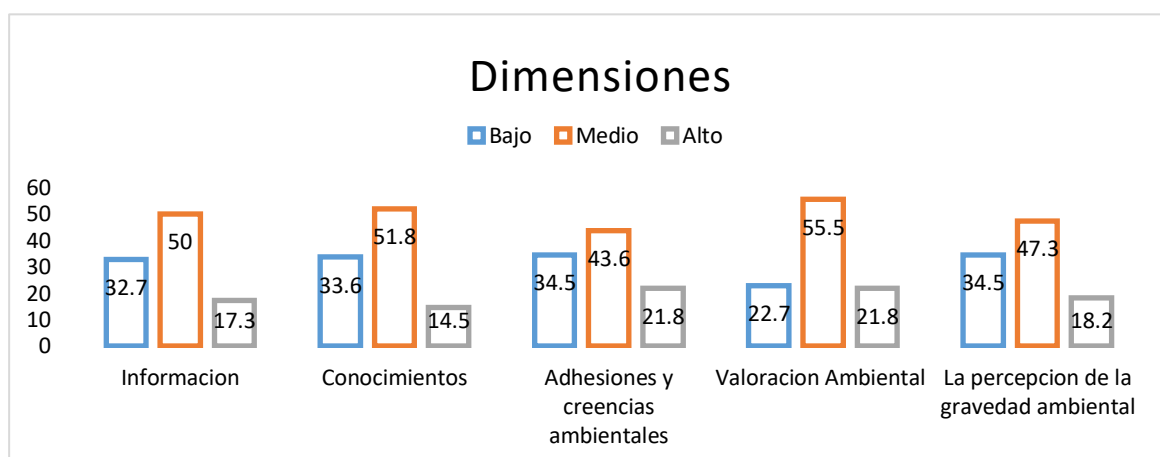


Figura N° 02: El nivel de cultura del agua por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Fuente: tabla N 2

Interpretación.

La tabla número 02 muestra la calificación sobre el nivel de cultura del agua por dimensiones de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del barrio Suchiche, donde se muestra que los porcentajes mayores en cada uno de ellos es en el rango medio y que solo un 17.3 % de los usuarios tiene un rango alto de información sobre las acciones y funciones de las organizaciones en la comunidad, dejando así con un 32.7 % con un nivel bajo de información dejando al otro 50% con un nivel medio de información, en la siguiente dimensión sobre los conocimientos específicos, el rango bajo fue de 33.6, el rango medio fue de 51.8 y el rango alto fue de 14.5, en la

dimensión de adhesiones y creencias ambientales las distancias de los rangos no son tan distantes donde se obtuvo un 34.5 como rango bajo, un 43.6 como rango medio y un 21.8 un rango alto , en la siguiente dimensión sobre la percepción de la gravedad de los usuarios fue de 34.5 en rango bajo, un 47.3 en rango medio y un 18.2 en rango alto . Con estos resultados que la mayoría de los usuarios del barrio Suchiche tienen un nivel medio en cultura del agua con un porcentaje alto en todas las dimensiones obteniendo así un 51.8 de nivel medio de cultura del agua por lo que se puede indicar que podemos mejorar e ir aumentando el rango alto en la cultura del agua.

3.2 El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Tabla 3: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido bajo	39	35,5	35,5	35,5
medio	33	30,0	30,0	65,5
alto	38	34,5	34,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada

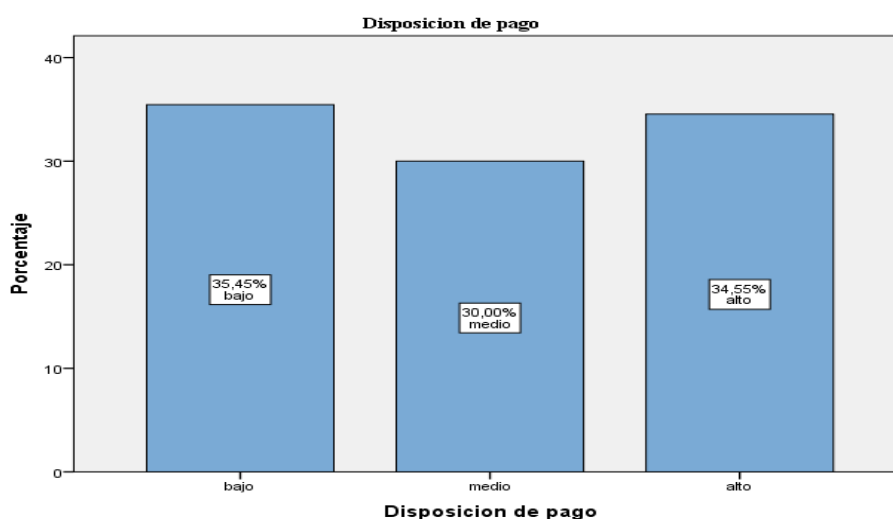


Figura N° 03: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Fuente. Tabla N 3

Interpretación

Los niveles de disposición de pago de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del barrio Suchiche muestran 35,45 con rango bajo , 30 % con rango medio y un 34.55 % con rango alto.

Tabla 4: El nivel de disposición de pago por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

	consumo de agua		precio de agua		cantidad de habitantes		satisfaccion del suministro		tipos de instalacion		disposicion a pagar	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
bajo	40	36.4	48	43.6	17	15.5	22	20.0	27	24.5	38	34.5
medio	60	54.5	52	47.3	55	50.0	70	63.6	73	66.4	54	49.1
alto	10	9.1	10	9.1	38	34.5	18	16.4	10	9.1	18	16.4
	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0	110	100.0

Fuente: encuesta aplicada

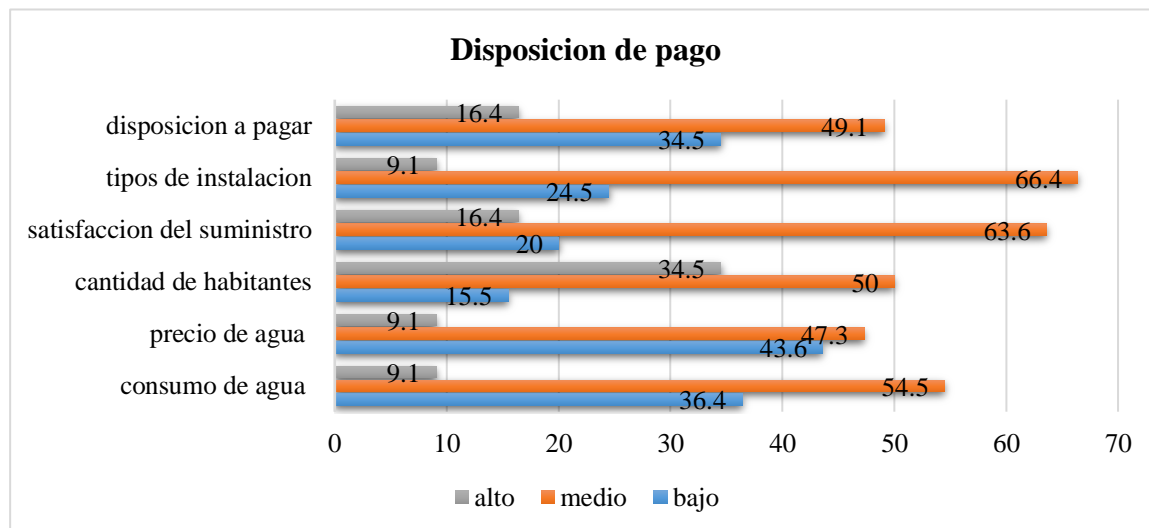


Figura N° 04: El nivel de disposición de pago por dimensiones en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Fuente: tabla N 4

Interpretación.

Los niveles de la disposición de pago por dimensiones manifiestan que los niveles de consumo tiene un 36.4 % presenta un rango bajo, un 54.5 % están dentro del rango medio

y solo un 9.1 % indicaron estar dentro del rango alto de consumo en la siguiente dimensión con respecto al precio del agua el 43.6 % indicaron estar dentro del rango bajo, el 47.3 con un rango medio y el 9.1% con un rango alto, en la dimensión de cantidad de habitantes muestran un 15.5 % tienen un consumo bajo en relación a la cantidad de habitantes que viven en sus domicilios mientras un 50 % indicaron que su relación es media dejando el 34.5% restante con un nivel alto de relación, en la siguiente dimensión sobre satisfacción del suministro un 20 % indicaron que su satisfacción en relación al servicio que brinda EMAPA SAN MARTIN S.A. con rango bajo , un 63.6 % mencionan que su relación es media y un 16.4% que su satisfacción es alta , en cuanto al tipo de instalación el 24.5% indicaron que su relación de conformidad con el tipo de instalación era baja mientras el 66.4 indicaron que su conformidad era media y el 9.1 % que su conformidad era alta, con respecto a la última dimensión de la disposición a pagar indicaron que el 34.5% indicaron que su disposición a pagar más es bajo , el 49.1 % indicaron que su disposición a pagar más es medio y el 16.4 indicaron que su disposición a pagar más es alto por lo que podemos indicar que los niveles a disposición de pago se sitúan en un rango medio en su mayoría por dimensiones y de forma global los rangos mantienen una diferencia de 4 y 5 % entre los rangos bajo medio y alto.

3.3 La relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Para establecer la relación entre las variables cultura de agua y disposición de pago en el estudio se aplicó la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2). Los datos procesados en el software IBM SPSS versión 23 arrojaron los siguientes resultados.

Tabla 05: Prueba de Chi-Cuadrado cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Grados de libertad	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,257^a	4	,516
N de casos válidos	110		

Fuente: Instrumento aplicado

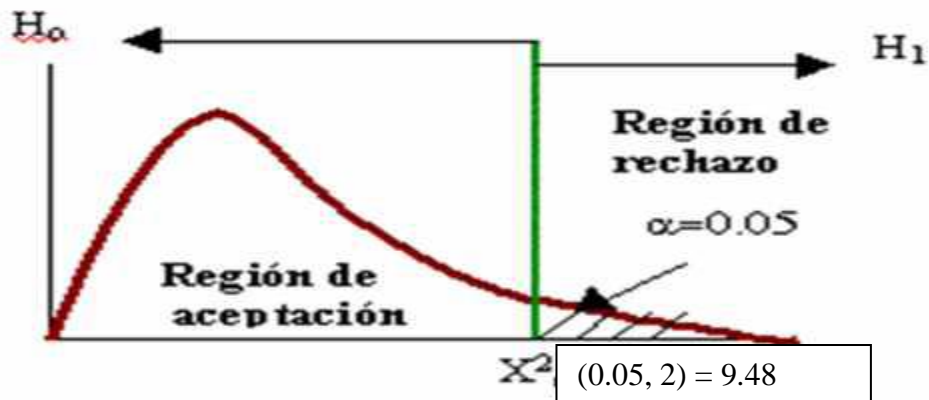


Figura N° 05: Determinación del Tipo y Grado de Correlación entre cultura del agua y disponibilidad de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018

Fuente: Tabla N° 05

Interpretación

La prueba de hipótesis de independencia de variables Chi Cuadrado, demuestra que nuestra hipótesis nula se acepta, dado que el valor de la significancia es 0.516 que es mayor que 0.05 (Ver Cuadro N° 01). Análogamente si observamos el valor del estadístico Chi Cuadrado que es 3.257 es menor que el valor tabulado de la prueba con 0.05 de probabilidad y 11 grados de libertad que es 9.48 (Ver gráfico N° 01), por lo tanto, dicho valor de encuentra en la región de aceptación de la hipótesis nula. Se concluye que no existe asociatividad entre la cultura del agua y la disposición del agua.

Tabla 06: Correlación entre la categoría Cultura de agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018

		total de resultado de cultura de agua	Disposición de pago
Cultura de agua	Correlación de Pearson	1	,125
	Sig. (bilateral)		,194
	N	110	110
Disposición de pago	Correlación de Pearson	0,125	1
	Sig. (bilateral)	,194	
	N	110	110

Fuente: Instrumento aplicado

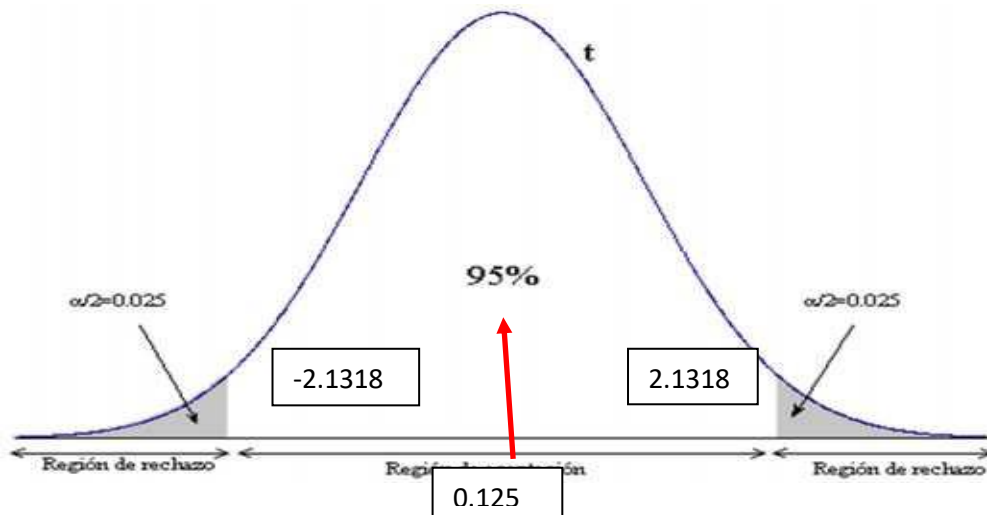


Figura N° 06: Determinación del Tipo y Grado de Correlación entre la Cultura del agua y la disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018

Interpretación

El coeficiente de correlación de Pearson de las variables de estudio de la presente investigación, demuestran una correlación muy bajo o nula, el valor del coeficiente es de 0.125, es decir, la categoría asignada a la cultura del agua y la disposición de pago no están acorde o en relación a su capacidad resolutive de las mismas.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación manifiesta resultados de un índice de cultura del agua medio bajo por lo que al realizar el cruce con la variable disposición de pago no se encuentra relación, estos resultados demuestran lo que dice (Perevochtchkova, 2003, p. 1-85) que los usuarios de los servicios de agua potable no valoran de forma adecuada el líquido elemento que es brindado a través de las empresas de servicios de saneamiento de agua potable, es decir que a pesar de que las diferentes organizaciones como (OEFA, gobiernos locales, empresa prestadora de servicio, minan, sunass, otass, ara, ala, AAA entre otros) trabajen en la implementación de la cultura del agua esta no genera conciencia en los usuarios, debido a algunos factores que han salido en los resultados de las encuestas de disposición de pago, como su satisfacción con el servicio es medio bajo debido a los cortes del servicio a la poca continuidad del mismo lo cual genera un descontento de los usuarios y relacionen que pagan demasiado por un servicio que no satisface sus expectativas, teniendo en cuenta estos resultados la valoración del servicio puede mejorar como lo indica (Mondare, 1997, p.30-45) que en Chile la inversión en el sector mejoraron los procesos productivos y aumentaron la continuidad del servicio, esta inversión generó una mayor percepción de los usuarios por lo cual tomaban como prioridad al servicio adicional a esto la realidad de la cultura que tiene Chile en comparación con el Perú en temas ambientales son grandes ya que como manifiesta el autor antes mencionado en dicho país los usuarios de los servicios de saneamiento presentan una aceptación del servicio alto por lo que los temas de sensibilización son aceptados con mejor pre disponibilidad mientras que en el Perú existe cierto grado de rechazo o no genera vínculo entre las variables en estudio ya que la percepción del servicio es que es deficiente con poca continuidad, también manifiesta que los precios en relación al tipo de servicio son inadecuados y que el número de cortes del servicio son muy continuos son datos que se han podido extraer de los resultados de esta investigación y se pudieron comparar con la realidad que presenta el país de Chile que son totalmente diferentes al tener otra realidad con el servicio que le brindan al haber tenido mayor nivel de inversión, siendo esta su realidad. Lo cual se refuerza con lo que dice Ortiz, B. (2015) que indica que los procesos administrativos limitan el avance en la ejecución física y financiera de los proyectos del sector público.

Por otro lado Gutiérrez, V (2006) que indica que las personas están dispuestas a pagar más por el servicio cuando este mejore, el cual relaciona a que las personas que presentan mayor disposición a pagar más eran aquellos que tenían mayor conocimiento por la conservación ambiental y estos estaban ligados a los niveles de riquezas, lo cual concuerda con los resultados ya que los niveles de cultura son medio bajo y su relación con la disposición de pago es nula.

Rodríguez, N. (2017), indico que la implementación de talleres genera un impacto positivo en la población en la que se utilizó dicha técnica género una nueva cultura del agua mejorando sus actividades económicas.

Mientras que Gomera, Villa mandos & Vaquero en el 2012 indican que no solo se debe implementar una cultura del agua sino que también estas deben ser medidas ya que la inversión que se realiza en dichas actividades de concientización deben ser medibles estos datos pueden servir como base fundamental para medir la evolución de la nueva cultura del agua en la población, ya que varios factores importantes se consideran dentro de esta medición.

Vilca, J. (2017), menciona en su investigación que tiene un gran porcentaje de la población conforme con el servicio posterior a una obra de mejoramiento que permitió ampliar la red del servicio y aumento las horas de continuidad por lo que al sentir el cambio los pobladores comenzaron a generar aceptación a las actividades que promovía tanto la eps que brindaba el servicio como la municipalidad provincial del collao, menciona también que la disposición de pago fue mayor al haber concluido esa obra y que los niveles de satisfacción de los usuarios fue alta, como podemos comparar los niveles de disposición de pago de los usuarios del barrio huayco es medio bajo con mayor presencia en el rango bajo, por lo que se puede vincular que la cultura del agua es medio bajo con mayor porcentaje en el rango medio, en ambas variables el análisis de sus dimensiones ya que los usuarios indican insatisfacción según el reporte de (Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2016, p. 1) ya que manifiestan que la tarifa es muy alta para el tipo de servicio, la baja continuidad y la información recopilada con la encuesta en la variable disposición de pago contrasta esta información por lo que podemos indicar que, la disposición de pago de los usuarios está sujeta al tipo de servicio que pueda brindar la eps(empresa prestadora de servicio) ya que se

manifiesta dentro de los rangos bajos el tener predisposición a pagar más por la baja continuidad del servicio.

Lo cual guarda una relación con lo que indica Travezan, D. (2014) que la disponibilidad de pago está vinculado en el sector agrícola en la continuidad al servicio, en el precio que pagan por dicho servicio, y la disponibilidad que tienen para acceder a este, por lo que los temas de conservación de cuencas no les llama mucho su atención, porque los factores antes mencionados son algunos los que tienen accesibilidad a este servicio por lo que al resto les resulta difícil poder valorar el ambiente o generar cultura en el cuidado del ambiente o del agua y el uso adecuado, por lo que podemos mencionar que los resultados de este proyecto de investigación son similares en cierto punto al presentar resultados de deficiencia en el servicio que le brindan a los usuarios por lo que los temas ambientales y de cuidado se manifiestan de forma baja y media por parte de los usuarios que viven en esta zona y la participación en las actividades son bajas gracias a estos resultados y a los trabajos anteriores mencionados podemos decir que la cultura de agua de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. del barrio suchiche en Tarapoto en el año 2018 se ubican dentro del rango medio bajo al ser estos los que presentan mayor índice de frecuencia en sus resultados mientras que los datos de disposición de pago presentan en su mayoría de sus dimensiones una frecuencia mayor dentro del rango bajo y al determinar los grados de relación que se manifiestan los resultados podemos analizar y determinar que el grado de relación que manifiestan las dos variables estudiadas son baja o nula al no tener mayor participación en el cruce realizado anteriormente.

Frente a todo lo antes mencionado se puede afirmar que en el barrio Suchiche los niveles de cultura son bajos por lo cual esto podemos aseverar que por este motivo no se ha generado una disposición a pagar debido a la falta de servicio continuo, según lo manifestado por los usuarios esto también se presenta en la encuesta y los datos relevantes que describen en las dimensiones que la falta de información que los usuarios presentaron en sus respuestas, ya que ellos no conocen las actividades que las instituciones públicas o privadas desarrollan a lo largo de su actividad a lo largo de su jurisdicción, tampoco presentaron conocimientos de cuáles son los principales ríos que abastecen a la ciudad de Tarapoto o sus distritos por lo cual al momento de desarrollar sus actividades cotidianas a las afueras de la ciudad no controlan la contaminación o el

impacto que su presencia genera en el ambiente que los rodean, por ende la valoración ambiental que los usuarios puedan considerar o la importancia que le dan a este es mínimo.

De esta manera también manifestaron que no conocen las fechas importante, que están relacionadas al cuidado del agua, como son el día mundial del agua, la semana de conservación del agua, el día del cuidado del ambiente entre otros.

Un dato resaltante a este es la falta de percepción de los usuarios de la gravedad ambiental, no conocen la problemática que el ambiente presenta en nuestra sociedad ni la gravedad de los problemas que el impacto del hombre genera y la contaminación que existe.

Por lo cual los índices del consumo del agua referente a la cantidad de consumo o la forma de usar el líquido elemento es valorado de forma negativa a pesar de presentar recibos con bajo costo sin tener en cuenta todo el proceso que tiene el agua para llegar a sus casas siendo este servicio primordial para la vida por lo que consideran un servicio con costos elevados y relacionan como inadecuado el nivel de cantidad del costo del recibo frente a la cantidad de consumo.

Se presentó disconformidad en el servicio que presta EMAPA SAN MARTIN S.A. adicionalmente a esto uno de los principales factores para que exista una mala percepción de los usuarios es que de forma constante presentan cortes en el servicio de agua potable que la valorización de su conexión es inadecuada, y en su gran mayoría de los usuarios indican que no estarían dispuestos a pagar más por el servicio actual pero si pagarían más si el servicio de agua potable aumenta en la continuidad y en la calidad del servicio sin tener en cuenta la cantidad de agua existente en los ríos.

Observando estos resultados más la información que los usuarios brindaron ninguno presento observación alguna sobre la contaminación que EMAPA SAN MARTIN S.A. drena el desagüe que va directo a los ríos

V. CONCLUSIONES

- 5.1** Medir el nivel de cultura de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A., Barrio Suchiche, Tarapoto ,2018 como se muestra en los resultados estos datos fueron recopilados a través del cuestionario y procesado con el spss determinando con la escala de Likert los niveles de cultura de agua por dimensiones, los cuales presentaron niveles medio bajo.

- 5.2** Identificar el nivel de disposición de pago de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A., Barrio Suchiche, Tarapoto ,2018 el cual se determinó a través de la encuesta siendo estas procesadas por el programa spss con la escala de likert de forma general y por dimensiones el cual se identificó que la disposición de pago de los usuarios de esa zona es medio bajo.

- 5.3** La relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A. Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018, manifiesta una correlación muy bajo o nula, el valor del coeficiente es de 0.125 también presenta resultados que muestran a la hipótesis nula se acepta, dado que el valor de la significancia es 0.516 que es mayor que 0.05.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1** A la Gerencia General se recomienda utilizar estos instrumentos de recolección de datos para la medición de forma constante sobre la cultura del agua y así generar una base de datos y al mismo tiempo realizar el monitoreo de la efectividad de las campañas realizadas por la institución con sus clientes.
- 6.2** A la gerencia comercial utilizar este instrumento de recolección de datos para la medición de forma constante sobre la disposición de pago y con esto generar la base de datos estadísticas, realizar el monitoreo de la efectividad de las campañas realizadas por la institución con sus clientes y la influencia en los índices de no pagos.
- 6.3** Se recomienda a gerencia general realizar una medición global con los usuarios de su sede central y sus unidades operativas para medir la ejecución de los proyectos ejecutados en cada oficina zonal y este presenta el cambio de perspectiva que pueden generar la inserción de la nueva cultura del agua y como este influye con su disposición a pagar y su puntualidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁ

- Arrojo, M. (2005). Identificación de cultura del agua (mexico) 3 era edición.
- Arzaluz Solano, M. y Gonzales Ávila, M. (2011). *Modelos de gestión y programa de cultura del agua en seis organismos operadores del agua del noreste de México*. Administración & Desarrollo.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México: Prentice Hall.
- Construyendo una cultura del agua en el Perú. (2008). Realizado por la empresa IMASEN, Comunicación y Desarrollo Social.
- Gomera, A, Villa, O. y Vaquero, E. (2012). Cultura del agua latinoamerica.
- Gutierrez Villalpando, V. (2006). *Valoración económica del agua potable en la Zona urbana de san Cristóbal de las casas, Chiapas*. (Tesis de maestría, Universidad de la Frontera sur- México).
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2003). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Mena Sarmiento, R. (2018). *Evaluación del servicio de agua potable y la disposición de pago para su mejoramiento en las urbanizaciones Santa Cruz y Mijani de la ciudad de Putina*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión).
- Morande, F., Doña, J. e Ilades. (1997). *Los servicios de agua potable en chile: Condicionantes, institucionalidad y Aspectos de economía política*. Red de Centros. Banco interamericano de Desarrollo.
- Navas Obando, V. (2014) *Culturas De Agua Y Conflictos Socio ambientales Por El Crecimiento De La Industria Turística En Costa Rica*. (Tesis de maestría, universidad Flaso Andes – Ecuador).

- Ortiz Sánchez, I. (2015) *Educación Ambiental y Cultura del Agua Implementación de una estrategia en Teocelo Veracruz*. (Tesis Maestría, Universidad Veracruzana- México).
- Perevochtchikova, L. (2003) *Cultura del agua “implementación de la nueva cultura del agua”* 1 era edición. Nueva Zelanda.
- Rodríguez Ramírez, C. (2017). *La evaluación del agua en el proyecto minero Conga, Cajamarca 2010 y 2012*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Rodríguez Paúcar, N. (2017). *Impacto del taller Planeta Azul en la cultura del agua en los docentes de la cuenca Chancay Huaral*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
- Romero Kana, A. (2017). *Disposición a pagar para el adecuado manejo de la producción per cápita de residuos sólidos en el Distrito de Caracoto – Puno*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano).
- Travezan Aduato, D. (2015). *Disponibilidad de pago por los agricultores para la conservación de los recursos hídricos en la microcuenca del río shullcas – huancaayo 2014*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú).
- Vilca Tisnado, J. (2017). *Disposición a pagar, para el mejoramiento de servicio de agua potable de la población de la ciudad de Ilave provincia del Collao*, (Tesis de maestría Universidad Alas Peruanas).
- Agua potable de la población de la ciudad de Ilave Provincia del Collao*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano).
- Vargas, R. (2006) *Promoviendo la cultura del agua en las escuelas primarias y colegios secundarios*.

Vilà, R.; Bisquerra, R. (2004). "El análisis cuantitativo de los datos". 3º(Ed.)
Metodología de la investigación científica (págs. 259-271). Madrid: La
Muralla.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación entre la cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.</p>	<p>Técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.</p> <p>Determinar el nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Ho: No existe relación entre la Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.</p> <p>H1: El nivel de cultura del agua en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018, es alto.</p> <p>H2: El nivel de disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018, es alto.</p>	<p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario

Diseño de investigación**Población y muestra**
Población

La población está conformada por 1536 clientes. Para determinar la muestra se utilizará el Muestreo aleatorio simple.

Muestra

La muestra estará conformada por 308 de usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018.

Variables y dimensiones

cultura del agua	Información
	El conocimiento específico
	Adhesión a creencias ambientales
	Valoración ambiental
	La percepción de la gravedad ambiental
disposicion de pago	El consumo del agua
	Precio del agua
	Cantidad de habitantes
	Satisfacción con el sistema de suministro
	Tipos de instalaciones
	Disposición a pagar mas

Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA 01:

Cultura del agua

A continuación, marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	Información					
1	Estoy permanentemente informado de los asuntos ambientales que impactan en el distrito de Tarapoto.					
2	Conozco las actividades que se realizan en el distrito de Tarapoto sobre el cuidado del agua.					
3	Participo en actividades de cuidado del medio ambiente					
4	Conozco cuales son los afluentes y proceso de tratamiento de agua que abastecen al distrito de Tarapoto.					
	El conocimiento específico					
5	Conozco de las funciones de los órganos de protección ambiental : OEFA, ANA, municipalidad provincial de San Martín. Vinculados a la gestión del agua.					
6	Conozco de las actividades sociales que realizan OEFA, ANA, EMAPA SAN MARTIN, MPSM, relacionados a la gestión del recurso agua.					
	Adhesión a creencias ambientales					
7	Conozco las fechas importantes relacionadas al cuidado del agua, Día del Agua, Semana de la conservación del agua, día del medio ambiente.					
8	Participo de las campañas que realizan las instituciones públicas o privadas sobre la conservación del medio ambiente.					
9	Participo en protestas sociales relacionados al cuidado del medio ambiente y del agua.					
	Valoración ambiental					
10	Considero importante el cuidado del medio ambiente.					
11	Considero un factor primordial la no contaminación del ambiente.					
12	Considero el agua como elemento principal para la vida					
	La percepción de la gravedad ambiental					
13	Conozco la situación real del ambiente que me rodea					
14	Reconozco los problemas sociales que se generan por la falta de conservación del ambiente.					

**ENCUESTA 02:
Disposición de pago**

A continuación, marque con una "X" según el nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones planteadas. Gracias por su colaboración.

1 = Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Indiferente; 4=De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

N°	ITEM	1	2	3	4	5
	Consumo de agua					
1	La cantidad de consumo que realizo es el adecuado					
2	Utilizo de forma adecuado el agua					
	Precio de agua					
3	El precio que pago por el servicio es el adecuado					
4	La cantidad que me cobran está en relación a la cantidad que consumo					
	Cantidad de habitantes					
5	La cantidad de agua que consumo está en relación a la cantidad de personas que viven en mi casa					
	Satisfacción con el sistema de suministro					
6	Estoy conforme con el servicio que me presta EMAPA SAN MARTIN S.A.					
7	Tengo problemas de abastecimiento de forma constante del servicio de agua potable.					
	Tipos de instalación					
8	Estoy conforme con la calificación de mi instalación: domestico, no doméstico, industrial.					
	Disposición a pagar mas					
9	Estaría dispuesto a pagar más por mi servicio de agua potable.					
10	Pagaría más por mi servicio de agua potable si aumentaría la continuidad del servicio.					
11	Pagaría más por mi servicio de agua potable si este mejorar la calidad del agua que llega a mi vivienda.					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Garcia Isulza Juan Carlos
 Institución donde labora : EMAPA SAN MARTIN.
 Especialidad : Auditor Interno
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Enzo André Bautista Calderon

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Disposición de pago en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Disposición de pago					X
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Disposición de pago de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Disposición de pago					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 24 de octubre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

 *emapa-san martin*


Mg. Juan Carlos Garcia-Iruiza
Mat. N° 19-586-CCPSM
AUDITOR DEL OCI

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. García Iruiza Juan Carlos
 Institución donde labora : EMAPA SAN MARTIN,
 Especialidad : Auditor Interno
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Enzo André Bautista Calderón

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cultura del agua en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cultura del agua					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: cultura del agua de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cultura del agua					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 24 de octubre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

 *emapa san martin*


Mg. Juan Carlos Garcia Tsuiza
Mat. N° 19-588-CCPSM
AUDITOR DEL OCI

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Villegas Valera Paul
 Institución donde labora : Socopur
 Especialidad : Administrador
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Enzo André Bautista Calderon

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cultura del agua en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cultura del agua					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: cultura del agua de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cultura del agua					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 24 de octubre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


MBA *Paul Villegas Valera*
ADMINISTRADOR - TARAPOTO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA. Villegas Valera Paul
 Institución donde labora : Socopur
 Especialidad : Administrador
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Enzo André Bautista Calderón

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Disposición de pago en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Disposición de pago					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Disposición de pago de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Disposición de pago				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 24 de octubre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


MBA *Paul Villegas Valera*
ADMINISTRADOR - TARAPOTO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5


My. Iván M. Escobedo Bascallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bascallán Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
 Especialidad : Docente Universitario
 Instrumento de evaluación : Encuesta sobre Cultura del Agua
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Enzo André Bazúta Calderón

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Cuestionario

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: cultura del agua en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: cultura del agua					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: cultura del agua de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: cultura del agua					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido si aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



Mg. Iván M. Escamérez Sánchez
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

Índice de confiabilidad

MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH:

Se emplea este método para aplicar en cuestionarios con respuestas múltiples mientras más cerca de uno más confiable es el cuestionario.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

α : Alfa de cronbach

S_i^2 : Varianza del ítem i.

S_t^2 : Varianza de los valores totales observados

k : Número de preguntas o ítems.

Para la Capacidad Resolutiva, se obtuvo los siguientes resultados:

Encuesta Cultura del agua

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,795	14

Encuesta Disposición de pago

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
,790	11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CONSTANCIA

La Gerente General de Emapa San Martín S.A.

HACE CONSTAR:

Que el Lic. Enzo André Bautista Calderón, estudiante de Maestría en Administración de Negocios (MBA) de la universidad César Vallejo – Filial Tarapoto realizó la investigación de su tesis maestral titulada "Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A., Barrio suchiche, Tarapoto, 2018" en el mencionado año.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto 11 de enero del 2019



M. Isabel García Hidalgo
Ing. María Isabel García Hidalgo
GERENTE GENERAL
Emapa San Martín S.A.

Autorización para la publicación electrónica de las tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Bautista Calderón, Enzo André

D.N.I. : 72423285

Domicilio : Urb. Martínez de Compagñon Mz. K It. 5

Teléfono : Fijo :042 525945 Móvil : 971001500

E-mail : ebc9213@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en Administración de negocios- MBA

Mención : Maestría en Administración de Negocios -MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Bautista Calderón, Enzo André

Título de la tesis:

"Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN
MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :


Fecha : Febrero 2019

Informe de Originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turmitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=10495559438&s=18&o=1077606387&ro=103

feedback studio

"Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018"



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

AUTOR:
Br. Enzo André Bautista Calderón

ASESOR:
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bacallan

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gerencias Funcionales

Resumen de coincidencias

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 docplayer.es Fuente de Internet	1 %
2 repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3 repositorio.ejposgrado... Fuente de Internet	1 %
4 repositorio.flacoande... Fuente de Internet	1 %
5 www.alde.es Fuente de Internet	1 %
6 es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
7 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
8 repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 66 Número de palabras: 11888 High Resolution Activado Text-only Report 2:08 p. m.

Acta de aprobación de originalidad




ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. **ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA**, ha revisado la tesis del estudiante Br. Enzo André Bautista Calderón titulada "Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018" constato que la misma tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 15 de febrero de 2019




.....
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Enzo André Bautista Calderón

INFORME TÍTULADO:


“Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Administración de Negocios – MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO