



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA  
EN EL AA. HH LAS ÁNIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

GARCIA TORREJON, Luis Enrique

**ASESOR:**

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Severino Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

**LIMA – PERÚ**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don:

GARCIA TORREJON, LUIS ENRIQUE

Cuyo título es:

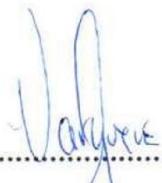
"GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA EN EL AA.HH LAS  
ÁNIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: 18 (número), Dieciocho (letras).

Lugar y fecha: 26 de Noviembre del 2018



.....  
**Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham**  
**PRESIDENTE**



.....  
**Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel**  
**SECRETARIO**



.....  
**Dr. Díaz Saucedo, Severino Antonio**  
**VOCAL**

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

### **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta investigación en primer lugar a mis padres QUINTO GARCIA LOZANO y DULMIRA TORREJON VALERA, agradecerles por apoyo brindado estos 5 años y todo el esfuerzo que han realizado por mí, también agradezco a mi menor hermano JULIO CESAR GARCIA TORREJON y enamorada SOLANCH STEYSI HUAYNATIS INGA, por el apoyo y dedicación.

### **AGRADECIMIENTO**

A las personas que colaboraron con este proyecto, desde el primer día, agradecer a los docentes ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA, MONICA MENESES LA RIVA, ANTONIO DIAZ SAUCEDO y a mis padres QUINTO GARCIA LOZANO y DULMIRA TORREJON VALERA que me brindaron su apoyo y tiempo.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo García Torrejón, Luis Enrique con DNI. N. ° 71833988 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 26 de noviembre del 2018



García Torrejón, Luis Enrique

D.N.I. 71833988

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciado.

García Torrejón, Luis Enrique

## INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. A nivel Internacional	15
1.2.2. A nivel Nacional	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
Teoría del servicio publico	17
1.4. Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problema específico	33
1.5. Hipótesis	33
1.5.1 Hipótesis General	33
1.5.2 Hipótesis Específicos	33
1.6. Objetivos	34
1.6.1. Objetivo General	34
1.6.2. Objetivo Específicos	34
1.7. Justificación del estudio	34
1.7.1. Justificación Teórica	34
1.7.2. Justificación Metodológica	34
1.7.3. Justificación Práctica	34
1.7.4. Justificación Legal	35
II. MÉTODO	36
2.1. Diseño de la investigación	36

2.1.1.	Tipo de investigación	36
2.1.2.	Enfoque de investigación	36
2.1.3.	Nivel de investigación	36
2.2.	Variables y operacionalización	37
2.3.	Población y muestra	38
2.3.1.	Población	38
2.3.2.	Muestra	38
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos	39
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	39
2.4.3.	Validez	39
2.4.4.	Confiabilidad	40
2.5.	Métodos de análisis de datos	41
2.6.	Aspectos éticos	41
III.	RESULTADOS	42
3.1.	Análisis de los resultados por variables	42
3.1.1.	Análisis de los resultados por dimensiones	43
3.2.	Pruebas de las Hipótesis de la investigación	46
3.2.1.	Prueba de la Hipótesis General	46
IV.	DISCUSION	51
V.	CONCLUSIONES	54
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
	ANEXOS	61
	Anexo 01: Instrumento de Recolección de Datos.	61
	Anexo 02: Validación del Instrumento.	62
	Anexo 03: Acta de aprobación de originalidad de tesis	70
	Anexo 04: Pantallazo de software turnitin	71
	Anexo 05: Autorización de publicación de tesis	72
	Anexo 06: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	73

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla N°1: Matriz de operacionalización</i>	37
<i>Tabla N°2: Validación de juicio de expertos</i>	39
<i>Tabla N°3: Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach</i>	40
<i>Tabla N°4: Resumen de procesamiento de casos</i>	40
<i>Tabla N°5: Estadística de fiabilidad</i>	40
<i>Tabla N°6: Análisis descriptivo de la variable 1</i>	42
<i>Tabla N°7: Análisis descriptivo de la variable 2</i>	42
<i>Tabla N°8: Análisis descriptivo de la dimensión 1 – variable 1</i>	43
<i>Tabla N°9: Análisis descriptivo de la dimensión 2 – variable 1</i>	43
<i>Tabla N°10: Análisis descriptivo de la dimensión 3 – variable 1</i>	44
<i>Tabla N°11: Análisis descriptivo de la dimensión 4 – variable 1</i>	44
<i>Tabla N°12: Análisis descriptivo de la dimensión 1 – variable 2</i>	45
<i>Tabla N°13: Análisis descriptivo de la dimensión 2 – variable 2</i>	45
<i>Tabla N°14: Análisis descriptivo de la dimensión 3 – variable 2</i>	46
<i>Tabla N°15: Correlación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida</i>	47
<i>Tabla N°16: Correlación entre Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico</i>	48
<i>Tabla N°17: Correlación entre Gestión del servicio de agua potable y bienestar material</i>	49
<i>Tabla N°18: Correlación entre Gestión del servicio de agua potable y satisfacción</i>	50

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presente investigación titulada “Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las ánimas distrito puente piedra, 2018”, el cual se apoyó en los autores internacionales como Duguit, Atehortúa, Manfred que representan a teorías enfocadas a los servicios públicos disponibles dentro de un estado, haciendo hincapié a un derecho administrativo de toda persona en una sociedad, en cuanto a Manfred nos apoya con una teoría referente a la escala humana, referido a la calidad de vida, como satisfacción y fundamental dentro de una sociedad. El método de la investigación es Hipotético – Deductivo, con un diseño no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es aplicada y con nivel descriptivo- relacional, una población infinita, con una muestra de 340 pobladores, se utilizó el cuestionario con respuesta dicotómica como instrumento; como conclusión general, se logró determinar la relación entre mis variables Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida.

*Palabras claves:* Gestión, Calidad de vida, servicios públicos, bienestar.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Management of drinking water service and quality of life in the AA. HH las ánimas puente puente piedra, 2018, "which was supported by international authors such as Duguit, Atehortúa, Manfred, who represent theories focused on public services available within a state, emphasizing an administrative right of every person in a state. society, as far as Manfred supports us with a theory referring to the human scale, referred to the quality of life, as satisfaction and fundamental within a society. The research method is Hypothetical - Deductive, with a non-experimental cross-sectional design, the type of research is applied and with a descriptive-relational level, an infinite population, with a sample of 340 inhabitants, the questionnaire with dichotomous response was used as an instrument; As a general conclusion, it was possible to determine the relationship between my variables Management of the drinking water service and quality of life.

*Keywords:* Management, Quality of life, public services, welfare.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

El gran problema que existe, sobre la inadecuada gestión de los servicios públicos, haciendo hincapié en el servicio de agua potable y la gran importancia que tiene frente a la calidad de vida de las personas que habitan en zonas alejadas de la ciudad. El servicio de agua potable necesita una correcta gestión y control para cubrir las necesidades e intereses de las personas.

Actualmente, una fracción de la población mundial vive en zonas urbanas con un acelerado crecimiento, las distintas tácticas están orientadas a una gestión integrada a la obtención de los recursos hídricos y las estrategias para prevenir los riesgos que ocurren con la carencia del agua, tales así, como las enfermedades que se puedan desarrollar en las personas.

LA COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) menciona que el mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios públicos se han transformado en un precedente importante, que se tiene que evaluar al momento de diseñar las políticas sociales permitiendo a sus habitantes de América Latina superar la pobreza, mejorando la calidad de vida y el acceso a un desarrollo social. Una gestión del servicio público está obligada a informar las funciones que tiene el Estado y su relación con el interés público, así mismo contemplando un desarrollo económico que tiene importancia y afecta las condiciones de vida de cada persona (2003). Los servicios públicos no solo juegan con la oferta y la demanda de los elementos para satisfacer las necesidades principales de la población, si no se convierte en una herramienta que la ciudadanía debe poseer para su desarrollo social, económico y humanista, frente a las adversidades que presenta la vida.

Según Balcázar menciona: El saneamiento en los diferentes países del mundo es un tema de gran importancia que debe girar en torno a una solución inmediata, existen países en América Latina y África donde se puede observar que existen problemas de malas gestiones en el servicio del agua potable, es así que en Managua, Nicaragua con una población de 1.2 millones de personas con 350 asentamientos humanos representando el 40% de los managuenses, que sobreviven en zonas altas sin el denominado líquido vital, aunque se reconoce que son invasores por la inmigración del campo a la ciudad, los pobladores ejecutan sus propias conexiones arbitrariamente, eso a su vez afectando su seguridad, calidad de vida y propensos a adquirir algunas enfermedades (2008,p. 26). El servicio de agua que se brinda en Managua es totalmente deficiente según los 350 asentamientos humanos

que están dispersos en las zonas bajas y altas de la ciudad, no cuentan con este servicio debido a la excesiva población que habita en esa parte del territorio. En Colombia, Medellín es una de las muchas ciudades que cuentan con asentamientos humanos con personas de escasos recursos, que viven en zonas alejadas de la ciudad, el municipio y las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN (EPM) son las encargadas de gestionar el abastecimiento de agua a sus ciudadanos, siendo su cobertura del 98% en saneamiento y servicio de agua potable, pero existe un problema, esta cobertura no se da para los asentamientos humanos o barrios comúnmente conocidos, siendo catalogados como informales, teniendo más de 44 mil habitantes que no cuentan con agua y desagüe (Balcázar,2008,p. 28). Este problema surge especialmente por la falta de conocimiento por parte de los municipios, al no tener un adecuado control sobre la cantidad de pobladores que habitan en sus ciudades, si bien se explica que son pobladores informales, que se encuentran ubicados en zonas no aptas, eso no les priva del derecho al agua y pleno desarrollo.

Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), contempla un grave problema en su gestión de los servicios, ya que el 59% de los ciudadanos cuenta con conexiones activas de agua potable y pueden acceder al servicio, mientras que el 31% tiene que buscar el agua por otros medios. La empresa COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS SANTA CRUZ LIMITADA (SAGUAPAC) que se encuentra bajo la normativa del ministerio del agua, siendo la encargada de la distribución del agua expreso, que el 30% de los pobladores de Santa Cruz de la Sierra tiene sus necesidades satisfechas, pero el 70% se encuentra en la indigencia respecto a las instalaciones deplorables que se encuentran. (Balcázar, 2008, p.33). Destaca que, frente a un desequilibrio en el abastecimiento y cobertura de agua, las autoridades de este país en mención por medio de las empresas encargadas, tienen como función brindar un correcto abastecimiento y servicio de este recurso en beneficio del desarrollo de la población.

Los servicios públicos, en contextos gubernamentales y municipales, ha intentado modernizar sus procesos de cobertura total de los servicios de agua y desagüe hacia sus ciudadanos, sin embargo, aún en el país existen 4 millones 376 mil 900 peruanos que representa al (13,9%) de la población total (INEI, 2016) que aún no cuenta con el servicio básico de agua y desagüe, siendo determinante en las condiciones que viven los ciudadanos día a día y las dificultades que tienen para obtener este recurso.

Nuestra nación es uno de los países que sufre la falta de agua potable, ya sea por la inadecuada gestión del estado o entidades responsables del suministro de agua. Existe un gran número de personas que no tienen acceso a este recurso, perjudicando su desarrollo y bienestar en la sociedad. Claramente se observa que las provincias alejadas de las ciudades tienen este problema y aun no se toman cartas en el asunto y que decir de los conos de Lima que también presentan este problema debido a la no accesibilidad del agua potable.

Piura, Lambayeque y Cusco, son algunos de los departamentos del Perú que no cuentan con un servicio adecuado de agua y desagüe, Incahuasi es un distrito de Cusco que cuenta con un año de creación, donde habitan 5 mil personas aproximadamente, las cuales la mitad de estos habitantes consumen el agua por medio de los manantiales con conexiones deficientes, mientras la otra mitad por medio de las acequias, este pueblo que está alejado del departamento de Cusco no cuenta con la infraestructura adecuada para su correcto abastecimiento de sus servicios básicos, donde los gobiernos locales aún no implementan una gestión, para la conexión de redes esenciales para su abastecimiento y distribución. (Fuente RPP, 2017). Hablar de los nefastos servicios que brindan las empresas prestadoras de agua, ya involucra una gestión mala, con obras inconclusas y que aun después de ser aprobadas siguen en un completo abandono. Según María Dolores Montero Bereche pobladora del distrito de Tambogrande, de la región de Piura manifiesta que todos los días es un calvario obtener un poco de agua, ya que no cuentan con las conexiones necesarias para su distribución, las cisternas llegan cada tres días a brindarles el agua por medio de mangueras, siendo los pobladores perjudicados por ver la manera de cómo racionalizar la poca agua que les brinda y así poder subsistir por esos días (Pimentel y Palacios, 2017).

Los distritos de Cercado, La victoria y José Leonardo Ortiz, ubicados en el departamento de Lambayeque presentan el mismo problema, una inadecuada gestión técnica involucrando la incapacidad por parte de las empresas prestadoras de los servicios de saneamiento y su gobierno local, afectando a más del 81% de las viviendas en las zonas mencionadas que no cuentan con el servicio básico de agua y desagüe, afectando su calidad de vida (Pimentel y Palacios, 2017).

Cabe resaltar que, en la ciudad de Lima, 60 mil familias aproximadamente no tienen agua por mecanismos irregulares en el país. Un claro ejemplo son los conos de Lima, según algunos estudios del Programa Urbano de (DESCO) las zonas más alejadas de Lima sur como SJM, VMT y Villa el Salvador aproximadamente existen 37,457 viviendas sin agua potable, casi 161 mil ciudadanos de estos distritos sufren día a día por la falta de agua potable. Las decenas de familias se abastecen por el servicio de camiones cisternas que llevan el agua cada 2 días con todos los riesgos que ello acredita, ya que el agua que se distribuye no necesariamente cuenta con los protocolos de sanidad, es aquí cuando entra a tallar los controles de sanidad del Ministerio de Salud y los gobiernos locales (García, 2007).

Los Asentamientos Humanos de San Camilo, San Albino y el volante del distrito de independencia, perteneciente al Ermitaño son los más afectados por la falta de conexiones de agua y desagüe (REDACCION EC, 2017), desde el 2011 se están gestionando un proyecto de ampliación y mejoramiento por parte del gobierno, donde se ejecutó un proceso, pero hasta hoy no se completa ese proyecto dejando aproximadamente 77 familias aun sin conexiones adecuadas para un abastecimiento eficiente del agua.

En el cono Sur el distrito de Ate y San Juan de Lurigancho una de las ciudades de Lima con un gran índice de pobreza, donde existen zonas desabastecidas de agua, citando algunos como el fundo Barbadillo Porvenir, La asociación de vivienda La Encalada, el centro poblado de Santa Isabel y los asentamientos humanos Santa Cruz y Unión Perú son las zonas más afectadas que no cuentan con el servicio de agua potable (REDACCION EC, 2017, párr. 1). Si bien los distritos de Ate y SJL son uno de los distritos de Lima, que tienen una de las poblaciones más grandes a nivel distrital, siendo así uno de los problemas más frecuentes el desabastecimiento de agua, este problema compete a una gestión entre los pobladores y municipalidades, así mismo hace mención que existen factores como la informalidad en las viviendas, las construcciones no informadas en zonas inhabitables, eso son algunos de los factores que el gobierno local hace mención.

Así mismo, el asentamiento humano Cerro Las Animas del distrito de Puente Piedra, donde se observa que los pobladores viven en condiciones inadecuadas por falta de agua y otros servicios fundamentales. Cabe resaltar que este distrito no se encuentra alejado de la ciudad, existiendo cientos de familias afectadas por la falta de agua, señalan que el estado prometió con brindarles el

servicio de agua, pero hasta hoy no tienen esa disponibilidad (PANAMERICANA TV, 2018, párr. 5), siendo así determinante la gestión que tiene el estado y gobierno local frente a esta necesidad que aún no se puede resolver, afectando la salud física y pleno desarrollo de los pobladores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel Internacional**

Córdoba (2014) Tuvo como objetivo principal evaluar las distintas gobernanzas del agua a nivel local, en función a la toma de decisiones de los principales ejecutores, colocando la gestión del recurso hídrico como problemática en la ciudad de Cali. La investigación de tipo cualitativo cuyo argumento se sostiene en fuentes primarias, que se dio mediante conversiones semiestructuradas, fuentes secundarias, la verificación de la literatura académica, documentos institucionales, etc. En conclusión, Las entidades del estado representan, y tienen la responsabilidad clara de formular políticas de gobierno entorno a una mejora sobre la gestión del servicio hídrico, agendando todas las estrategias posibles en llevar a una correcta sostenibilidad a largo plazo, cumpliendo el rol en la gobernanza de un país. Cabe recalcar que se señala como política, incorporar nuevos temas en dirección y desarrollo en mención a un servicio de calidad.

Ayala (2015) Él cual tuvo como objetivo general, identificar los diversos programas que el estado proporciona a los ciudadanos, con el fin de generar comunidades informadas sobre el adecuado saneamiento, el cual influirá en los proyectos a futuro, buscando así el desarrollo en las localidades. El método que utilizó fue sintético que surge por la necesidad de aplicar las ciencias experimentales en aspectos concretos de la realidad. En conclusión, se identificó que el problema principal es la falta de acción por parte de las autoridades competentes, a partir de las malas facultades que le dan a los reglamentos establecidos por los Estados Americanos, involucrando la gestión de la laguna de San Miguel Almaya. La legislación de esta localidad parte de la problemática ambiental que está regida por la autoridad y el gobierno, así mismo las autoridades tienen el derecho y deber de implementar una mejor sostenibilidad en mejora de la Laguna.

Torres (2014) Él cual tuvo como objetivo verificar la gestión de un servicio en beneficio de una comunidad ubicado en la provincia de Buenos Aires, localidad de Saavedra, situado en Argentina. El diseño de investigación tiene carácter exploratorio – descriptivo. En conclusión, la durabilidad dentro de

una gestión gira en torno a una correcta participación del sector privado y todas las etapas del estado, involucrando a la población, en tener un interés progresivo que busque el dinamismo y control. A su vez brindar facilidades para la población en la participación de decisiones sobre el rumbo del poder.

Gonzales, Salvador y Díaz (2015) Se plantea el objetivo de analizar la disposición que presentan las familias de Aguas Calientes, en cuestión del pago por el consumo de agua apta para el ser humano. El método que utilizo fue el de valoración contingente que consiste en preguntar a las familias su disposición a pagar a fin de mejorar las condiciones del servicio de agua. Se da a conocer que dentro de una sociedad, existen familias que tienen la disposición a pagar por un servicio de agua potable, mientras que también existen familias que no cuentan con las condiciones para poder pagar este servicio, ya que se desencadenan en la falta de solvencia económica.

Morote (2015) El cual tuvo como objetivo verificar y controlar como las distintas empresas encargadas del servicio, organizan y gestionan el suministro de agua potable en la localidad de Alicante. El método que utilizo fue de realizar diversas entrevistas a los responsables y encargados de generar este servicio en función de gestionar el agua. Concluye que en cada uno de los estados, debe existir una eficiencia dentro de la prestación del servicio del agua. Las estrategias que se desean implementar entorno a las empresas que controlan el servicio de agua potable, deben de diseñar un plan enfocado en resolver los problemas que existen tanto en la calidad y cantidad del recurso hídrico.

### **1.2.2. A nivel Nacional**

Mendoza (2016) Él cual tuvo como objetivo principal, determinar los efectos que tiene la gestión urbana, con respecto a una localidad, buscando generar una política adecuada en beneficio de un correcto acceso al alcantarillado y agua potable del AA. HH Cerro las Animas, de la localidad de Puente Piedra. La investigación se ampara en los pilares de la investigación cualitativa. Concluye, dentro de la ciudad de Lima metropolitana, no existe el correcto diseño sobre la gestión de los recursos, hablando del sistema de agua, ya que se planteó que toda estructura está pensada en solamente un gran operador, que se encargaría de determinar la red maestra en beneficio de una ciudad, la cual conllevo a determinar una sola escala para la empresa Sedapal o en todo caso la de una privada que sea capaz de gestionar esta red de distribución masiva.

Maylle (2017) Él cual tuvo como objetivo principal, implementar un sistema de agua potable que sea capaz de elevar la calidad de vida de los pobladores del distrito de Huacamayo. La investigación es aplicada, de diseño no experimental. Se concluyó, que para el proyecto se necesita implementar una red subterránea sostenida, para así poder cubrir la demanda de la población, ya que se requiere realizar el proyecto sin generar pérdidas ni rupturas del sistema de comunicación. A su vez mejorar las condiciones de la comunidad en oportunidad, cantidad y calidad del servicio de agua potable.

Pillaca (2016). Él cual tuvo como objetivo principal buscar el correcto funcionamiento de los canales de red, en el abastecimiento del agua potable en la comunidad de Aquijes, en Ica. La investigación fue cuantitativo, explicativo, no experimental y aplicativo. Se aplicó el método de análisis documental y de trabajo de campo. Concluye, que existe una deficiencia en el servicio ya que no satisface realmente la demanda, involucrado en no tener un sistema correcto y adecuado para la región.

Galindo, Huapaya, Miñano, Rojas, Merino y Siguas (2012) El cual tuvo como objetivo principal descomponer los problemas de salud de los pobladores, arraigado a la calidad de vida y a la percepción de la comunidad minera de Santo Toribio de Pucara. La investigación fue explorativo transversal desarrollado en una muestra no probabilística. Concluye que la calidad de vida se relaciona mucho a la localidad donde te desarrollas, el tipo de nivel de estudios y la ecuanimidad que le deseas dar a la vida, existe una relación muy marcada entre la sostenibilidad y la realidad que se vive por parte de los habitantes de una ciudad.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Servicio público

Derecho administrativo: teoría del servicio público propuesta por Duguit (1926) (citado por Santofinio, 2011):

[...] parte fundamental como todo proceso que debe ser regulado por un ente gobernante en consideración de una población y legislación que se adecue al servicio público (p.46). Cabe resaltar que a Duguit se le considera padre del concepto del servicio público como parte fundamental del Derecho Administrativo como su teoría lo señala y rescata mucho, la importancia que tiene el estado respecto a una gestión adecuada dentro de un país. Estado no es, como lo que se ha venido creyendo, y como en algún momento se ha creído que era, un poder de mando, exhibe como un conjunto de servicios públicos estructurados y supervisados por el gobierno (Sánchez, s.f., p. 633).

A raíz de esta mención que Duguit, hace sobre Sánchez refiriéndose a un poder de mando que el estado toma como controlador, haciéndose cargo de todos los servicios públicos de una nación y no como un poder autoritario. A sí mismo una gestión integradora busca formar y regir bajo un reglamento idóneo, colocando a la población como una empresa privada. De manera más precisa, sintetizando al servicio público y a su naturaleza, como León Duguit expresa que el concepto de prestación de servicio público se corrige, en proporción a un derecho moderno. Los hechos lo van a constatar (p.48). Refiere que los servicios públicos, son un derecho de primero mano, fundamental para la satisfacción de las personas y el desarrollo con su ambiente trascendiendo más allá de una simple creencia de servicio.

El servicio público [...] no es claramente un juicio del estado, si no, es idealizar un plan estratégico con la voluntad que se tiene, colocando al gobernante como un deber político y constructivo obrar por un beneficio, siendo una obligación iniciar las obras por las necesidades [...] que se requieren en la comunidad (pp.93-141).

Si bien señala que los gobernantes, no deben enfocarse en un poder de mando, sino ser una organización encargada de hacer respetar los derechos del servicio público como necesarios para todas las personas, no como un bien individual, sino como un bien general.

Esto se puede mejorar por medio de una política correcta y clara en función de trabajar para un país, esto consiste en mejorar las capacidades de las entidades reguladoras. Servicio Público [...] conlleva el sistema de gobernanza, que se enfoca directamente a los deberes prestacionales afecto a las necesidades de las personas (p. 26). Cuando se refiere a un mando superior, hace hincapié al estado llamado organización, Duguit habla mucho de las necesidades que el estado debe cubrir y satisfacer a pesar de los derechos a la accesibilidad de los Servicios Públicos, conllevando a no ser atendidos y esperando así la voluntad de la EPS.

El poder dentro de un estado es sumamente crucial para gobernar un país, que no cuenta con los servicios básicos esenciales para su comunidad, es el estado quien tiene que velar por las necesidades que tiene un país, mejorando y atendiendo todas sus falencias de un servicio que es deber de un gobierno solucionarlas. “Quien tiene el poder de emplear sus poderes, de cómo organizar sus servicios públicos [...] en verificar su funcionamiento” (p. 47).

En este fragmento de su teoría Duguit sostiene, que el funcionamiento de los servicios básicos depende del poder, el deber como organización satisfacer esas necesidades de la comunidad,

verificando los servicios públicos que tengan un correcto funcionamiento y lleguen a la comunidad en general.

Teoría del servicio Público domiciliario propuesta por Atehortua (2006) Derecho Administrativo: Según Rivero (citado por Atehortua, 2006) Dentro de una organización existen reglas segregativas que influyen en las actividades, ya sean administrativas o privadas, refiriéndose a las personas que pertenecen a una jurisdicción, mediante un derecho público (p.24). Cabe resaltar, que como estado está en la obligación de brindar los servicios públicos a toda la población, como señala Rivero en su libro Derecho Administrativo, es una actividad administrativa, que parte como un derecho privado sobre los servicios públicos de las personas.

Según García y Ramón (citado por Atehortua, 2006) El Derecho Administrativo es el derecho íntegro y principal de las Administraciones Publicas en cuanto personas se refiere (p.24). Hace partícipe del estado, como ente principal de administrar el derecho público, como bien lo señala García y Ramón. Consiste en que cada persona posee un derecho frente a un recurso, manejado por la administración pública que tiene como finalidad velar por los servicios hacia las personas.

Según Atehortúa, C. (2006):

[...] los servicios públicos representan una masa de procesos que a través de las cuales se atienden necesidades principales para la vida de las personas, actividades que determinan el grado de desarrollo de la sociedad. Son servicios públicos, salud, educación [...], el suministro de agua potable [...] y en fin las múltiples actividades que son propias de la vida en la sociedad (p. 28).

Hablar de los servicios públicos, dentro de un derecho administrativo por parte del estado, gira en cuestión de atender las necesidades esenciales de las personas para un correcto desarrollo y beneficio social, ayudando así a generar una calidad de vida adecuada y satisfactoria.

Según Atehortúa, C. (2006): Toda persona parte de un derecho, siendo uno de ellos los servicios públicos prestados por el gobierno, puede incurrir en elementos que el estado debe proteger y salvaguardar las necesidades de las personas dentro de un país, satisfaciéndole una necesidad básica dentro de la supervivencia humana que es el agua potable.

[...] es necesario indicar que son servicios públicos domiciliarios se trata de aquellos cuyas prestaciones o recursos son disfrutados desde su domicilio por los usuarios, [...] que satisfagan sus necesidades esenciales [...] de esta perspectiva, la calificación de domiciliario que se da a un servicio público deriva de una concurrencia de tres elementos: Todo servicio debe ser reglado y proporcionado a tener una

conexión domiciliaria, que se brinde mediante una red de distribución humana o física, teniendo como fin cubrir las necesidades de los usuarios, involucrando al gobierno mediante una protección en caso de falsedad administrativa (p. 54).

Atehortúa, manifiesta que es responsabilidad del estado ver por las necesidades de su población, brindando todos los servicios necesarios que satisfagan y permitan cubrir sus necesidades esenciales. Desde el punto de vista gubernamental, el estado debe estar en las facultadas de poder regular y ejecutar todo servicio público a la comunidad, brindando total protección a los usuarios, planificando una correcta gestión de distribución hacia las viviendas.

### **Variable 1: Gestión del servicio de agua potable**

La gestión de este elemento líquido, tiene gran importancia frente a los distintos tipos de necesidades que tienen las personas, perteneciente a un servicio público indispensable para el desarrollo humano, los servicios públicos se centran en satisfacer necesidades de carácter general, que deben ser cubiertos por la EPS de agua potable.

Según el Servicio Nacional para la Sostenibilidad de Servicios en Saneamiento Básico:

“La gestión de servicios de agua potable está conformada por un conjunto de procesos y acciones para su producción, almacenamiento, tratamiento y distribución destinados a la dotación de agua potable en calidad, cantidad y continuidad” (2008, p. 5). Esta entidad hace referencia a los procesos que debe tener la gestión del servicio de agua potable, convirtiéndose en un resultado final que debe ser analizada por el usuario.

Según la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS):

EPS (Empresa Prestadora del Servicio) dentro del aspecto operativo de sus servicios, brinda indicadores tales como la continuidad del servicio, cobertura de agua potable, porcentaje de conexiones activas, consumo de agua y porcentaje de tratamiento de aguas servidas revelan las características y la eficiencia del servicio de las EPS (2004, p.31). La SUNASS brinda indicadores de gestión, que deben ser cumplidas por la empresa encargada de brindar el servicio de agua potable. Desde el punto administrativo se puede analizar la parte operativa que tiene las EPS, las cuales están obligadas a cumplir.

Según Mollinga (como se citó en Rodríguez, Flores, Vilchis, 2013)

La gestión del agua presenta diferentes tipos de perspectivas centradas en recursos, con el fin de brindar el suministro de agua a todas las personas, buscando mejorar su estilo de vida o calidad de la misma (pp. 89- 109). Expresa que dentro de la gestión del agua se emplean diferentes factores en torno a actividades, que se debe gestionar dentro de un conjunto de sistemas, el agua parte como un derecho fundamental de la sociedad, donde participan diferentes procesos para poder brindar el servicio de agua.

Según Martínez, Graf, Santana y García (como se citó en Rodríguez, Flores, Vilchis, 2013): Se explican dentro de una perspectiva a lo equivalente que tiene un servicio, cuyo fin es proporcionar un recurso fundamental para las personas, manifestando tener una gestión limpia y progresista. Todo esto entorno a una total disposición, control y proporción de agua potable (pp. 89- 109). Hablar de la gestión de agua, engloba a un conjunto de acciones que dan inicio a una forma de cómo gestionar el producto final que se brinda, un recurso que es indispensable para el desarrollo humano, encabezado por el servicio que se debe dar a todos los pobladores.

Según la Ley de Aguas Nacionales de México (como se citó en Rodríguez, Flores, Vilchis, 2013):

La sostenibilidad o gestión de un servicio dentro de una comunidad, es crucial para determinar la importancia que tiene el agua potable frente a las necesidades que aquejan millones de personas alrededor del mundo.

Todo parte de un proceso sostenido que se regula a los recursos, indicadores, políticas y actos representativos que se atribuyen a los principios [...], las cuales junto al Estado y los ciudadanos se organizan en cuestión de adquirir y proporcionar el agua potable a todas las personas de la sociedad, buscando el beneficio común.

Claramente la función de la Ley de Aguas Nacionales, es tener responsabilidad sobre cómo lograr y fomentar el desarrollo y beneficio de las personas en cuestión al servicio de agua para todos, generando instrumentos que lleven a la sustentabilidad de este servicio, tanto político como económico.

Según Global Water Partnership (GWP) (como se citó en Jouravlev, 2003): Una gestión integradora parte de una propiedad dentro de un proceso que impulsa el aprovechamiento coordinado del agua y la adecuada planeación que se brinda en cuestión de minimizar la ineficiencia en el servicio, buscando elevadas el bienestar social de la comunidad (p. 11). Gestión del agua parte de un proceso equivalente a alcanzar un objetivo que es la calidad de vida asociado al aprovechamiento y accesibilidad del agua, esto a su vez coordinado con los responsables en gestionar este servicio.

### **Dimensión 1: Calidad de agua potable**

Definir el concepto es plantear diversas características que presenta el agua en su totalidad, considerado como un indicador que tiene que poseer el agua para su consumo y distribución.

Por lo general la calidad del agua tiene varias directrices, que se juntan con los estándares que rige en un estado, para su distribución a las personas normado por La Ley N° 26842, Ley de Salud Pública que dispone el nivel que debe tener el agua para su consumo.

Según García define:

“La calidad del recurso agua se puede determinar por tres indicadores dentro del servicio que brinda la EPS de agua potable que son químicos, físicos y bacteriológicos” (2009, p.15). Se sabe que, dentro de los parámetros de la calidad del agua potable, es fundamental cuidar los aspectos o comúnmente llamados parámetros de calidad, con el fin de brindar un servicio adecuado a los pobladores.

Según Chang define: “Son atributos que tiene el agua [...], reuniendo criterios de aceptabilidad para diferentes usos, incluyendo la totalidad de los factores que influyen en el uso beneficioso del agua tales como físicos, químicos y biológicos” (s.f, p.9). Contempla tener un control de las normas, frente a la calidad que se desea brindar a las personas. Donde la

SUNASS es la encargada de regular, verificar y controlar todos los estándares frente al servicio que brindan las EPS.

Según el Ministerio de Salud (2010): Cabe resaltar que la calidad del agua debe mantener un estándar exacto manifiesta DIGESA, ya que se brinda a todas las personas, ante todo lo expuesto debe presentar equitativamente seguridad y confianza ante la prestación de este servicio fundamental para toda persona, consistiendo que se determina la calidad del agua, en reglas primordiales que el proveedor debe seguir a la hora de suministrar este elemento, de acuerdo a los requisitos químicos, microbiológicos y físicos del agua para su posterior consumo (p.16). Se refiere al proveedor como las EPS que tienen la obligación de brindar un servicio de calidad, atendiendo así las necesidades que presentan los ciudadanos.

Según Minaya (2017): Se presentan distintos conceptos sobre la calidad del agua potable, donde Minaya explica que la palabra calidad de agua se sostiene en indicadores regulados por los entes apropiados (p. 35). Hace mención que existe parámetros que deben seguir las EPS para la correcta prestación del servicio, todo eso referido a la calidad de agua que debe suministrar.

Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2008) refiere:

Que los parámetros dentro de la calidad son monitoreados y clasificados en microbiológico y fisicoquímicos, de acuerdo a un Decreto Supremo MINAM, donde se brindan y aceptan estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Agua sin tratamiento (p.5).

### **Indicador 1: Parámetro Biológico**

Hablamos de microorganismos que se encuentran dentro del agua y que afectan al consumidor, desequilibrando su salud. Es un parámetro muy importante dentro de la calidad de agua que se brinda a los usuarios, ya que involucra mucha rigurosidad a la hora de prestar el servicio.

Según Ministerio de Salud define: “Son los microorganismos señales de contaminación o microorganismos patógenos para el ser humano analizados en el agua de consumo humano” (2011, p.10). Los microorganismos son bacterias que se forman dentro de los procesos biológicos que tiene el agua por naturaleza.

### **Indicador 2: Parámetro Físico**

Según Díaz (1992): El parámetro físico se basa en distintas composiciones dentro del agua como por ejemplo el color, olor, turbidez, temperatura, densidad (p. 10–11). Hace mención a que involucra distintas características que tiene el parámetro físico, dentro de la calidad de agua potable que debe

brindar a los pobladores, la SUNASS es la entidad pública que se encarga de controlar los diferentes estándares que presenta el agua.

Según Ingeniería Ambiental (2009) “Se define como las características del agua que avala a los sentidos del tacto, olfato, gusto y la vista como pueden ser la turbiedad, color, solidos suspendidos, olor” (párr. 1).

Según el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento: Existen estudios que emplean el análisis de la calidad del agua, donde evalúan diferentes características y componentes que posee. Si bien el agua requiere de un manejo cuidadoso sobre su tratamiento, existen indicadores que desequilibran este elemento, refiriéndose sobre el parámetro físico, un estudio realizado en Lambayeque sobre la calidad del agua, donde se hizo hincapié a los indicadores pH, turbiedad, color y conductividad (s.f., p.5). Así mismo este estudio tuvo como fin evaluar la calidad que tiene el agua para futuros tratamientos en beneficio de la población.

Según Sánchez (s.f) refiere: “Que los parámetros físicos no son índices de contaminación si no que son totalmente relativos que pueden variar según las circunstancias donde se presenta, dando como referencia algunos indicadores como la turbidez, transparencia, temperatura, propiedad organoléptica” (olor, color, sabor) (p.14). Sánchez hace mención a variantes que tiene el agua frente a composiciones o sustancias que cambian su naturaleza del agua.

### **Indicador 3: Parámetro Químico**

Según La Fuente (1990) define: Los parámetros químicos tienen composiciones como la materia orgánica, cloro, detergentes, aceite e grasas y cloruro respectivamente (p. 12). Son parámetros que miden el nivel de químicos que presenta el agua antes de su tratamiento, siendo determinante para su distribución y perjudiciales para la salud de las personas.

Conforme a Ingeniería Ambiental (2009): Si bien existen distintos tipos de sustancias, en el cual mencionaremos a los sólidos disueltos, dureza, nutrientes, materias orgánicas y metales no pesados (párr.3). Los parámetros químicos son componentes con las cuales se trabajan para la limpieza del agua.

## **Dimensión 2: Dotación de agua potable**

El Perú cuenta con uno de los reservorios más grandes en América del Sur, posee diferentes canales de agua que ayudan a entregar volúmenes de  $m^3$  a cada habitante, según la OMS las personas deben de ingerir 2 litros de agua diarios para generar un bienestar, si bien hoy en día el agua es muy escaso debido a malas prácticas que se da por las EPS del país. Refiere Jené (s.f) hace mención que la OMS no ha determinado niveles internacionales sobre el adecuado volumen de agua que se debe brindar a cada persona para su plena satisfacción (p. 59). Se sabe que no existen estándares correctos dentro de la cantidad de agua que debe recibir cada persona.

Según la Comisión Nacional del Agua (2007): “Es la cantidad de agua asignada a cada habitante, considerando todos los consumos de los servicios y las perdidas físicas en el sistema” (p. 13). Hace mención a la cantidad de agua que debe ser asignada a cada persona, para satisfacer su necesidad básica durante el día, pero no existe especificación alguna donde indique, la cantidad necesaria que requiere una persona para satisfacer su necesidad frente a la cantidad de agua potable.

Según la Comisión Nacional del Agua (2007): Representa las cantidades de recurso que tiene la población para poder adquirir este elemento, en función del aprovechamiento y necesidad que tenga con el fin de saciar una necesidad existente (p.1).

### **Indicador 1: Cantidad**

Según la Organización Mundial de la Salud (1998): Parte de unidades aumentadas, porciones y abundancias que se presenta el agua, para su distribución donde la OMS refiere que “son estimaciones del volumen de agua importantes para el ser humano” (p. 81). Cabe resaltar que la cantidad de agua es importante para cada habitante dentro de una sociedad o población, porque forma parte de un bienestar general.

**Según la Organización Mundial de la Salud (1998): “Son las mediciones de cuantía del agua recogida para fines domésticos, pudiendo utilizarse como indicadores básicos de la higiene” (p. 81). La cantidad de agua potable que puede recibir una persona hoy en día no está establecida por ningún ente, ya que es indiferente para muchas EPS la cantidad necesaria de agua que se pueda brindar.**

### **Dimensión 3: Continuidad del servicio de agua potable**

Según Organización mundial de la salud Ginebra (1998) define: Como el análisis de los datos sobre la continuidad de los suministros, teniendo en cuenta los componentes tanto como Continuidad estacional y diaria (p.81). Esto refiere a que existen dos tipos de prestación de servicio de agua, siendo una más provechosa que otra.

#### **Indicador 1: Continuidad diaria**

Según Organización mundial de la salud Ginebra sostiene (1998): Es un servicio que se tiene durante todo el año, de una fuente segura sin interrupciones del suministro del grifo (p.82). Representa una correcta continuidad de agua que debe recibir todos los usuarios de la EPS, siendo segura y continua.

#### **Indicador 2: Continuidad estacional**

Según Organización mundial de la salud Ginebra define: Que la continuidad estacional refiere mucho a los resultados que se den en las diversas fluctuaciones y variaciones de los caudales, a su vez determinando el volumen y la limitación de agua que se puede utilizar y tratar para la no estacionalidad (1998, p.83). Depende mucho de la prestación del servicio y la fluctuación que reciba, mayormente se da en zonas de difícil acceso, perjudicando a los habitantes.

### **Dimensión 4: Cobertura del servicio de agua potable**

Según SUNASS define: Parte de un indicador de la EPS que expresa la proporción de personas que tienen el servicio de agua potable, en este caso hace mención que “la cobertura del servicio de agua potable abarca el servicio a través de conexiones domiciliarias, prediales, múltiples, activas y mediante el servicio de piletas públicas” (2000, p.7). Se refiere a la cobertura de agua expresada en cuantías, midiendo el número de usuarios que pueden acceder a este servicio de agua potable, suministrado por EPS.

### **Indicador 1: Conexiones domiciliarias**

Según SUNASS menciona: Las conexiones que ofrecen las EPS dependen mucho de la ubicación de las viviendas, se establece un perímetro donde se calcula el nivel de bombeo que tendrá para su distribución “Conexiones domiciliarias de agua potable activas, que están operativas y no han sido objeto de corte por la EPS” (2000, p.7). Refiere a las condiciones que se deben brindar para la conexión, cumpliendo con los estándares operativos fundados por la EPS y siguiendo los indicadores establecidos por los entes reguladores, actualmente son gestionadas por la EPS, que tienen la potestad que brindar una conexión domiciliaria.

Según Meza (1996): “Tramo de tubería y factores comprendidos entre la red de distribución” (p.21). Conjunto de tuberías que forman parte de conexiones, que llevan el conducto hacia las viviendas, brindándoles el servicio de agua potable. SEDAPAL tiene mediciones con respecto a las condiciones que se deben dar, dentro de su normativa para la ejecución de las conexiones domiciliarias, siendo principal la ubicación de la vivienda.

### **Indicador 2: Conexión predial simple**

Según SUNASS (2000): Un predial simple corresponde a una red de acceso a una vivienda, que a su vez corresponde a una “Conexión que sirve a un solo usuario” (p.7). La SUNASS como ente regulador, califica como una conexión que solo tiene acceso una persona, la cual involucra solo un servicio de agua potable por persona.

### **Indicador 3: Conexión predial múltiple**

Según SUNASS (2000): “La que sirve a varios usuarios” (p.7). Como lo menciona SUNASS esta conexión puede hacer efecto a varias personas, permitiéndoles tener acceso al servicio de agua potable por parte de la EPS.

**Teoría del desarrollo a escala humana propuesta por Manfred (1993) manifiesta:** Toda persona presenta en su vida un desarrollo determinado por sí mismo, esto a su vez tiene como finalidad proponer metas y objetivos, buscando satisfacer sus necesidades, formando parte de una escala humana.

“Un desarrollo a Escala Humana, orientado en gran medida hacia la satisfacción de las necesidades humanas, exige un nuevo modo de interpretar la realidad” (p. 38). Según la teoría

Manfred, las necesidades humanas tienen que ser satisfechas, ya que es parte de un desarrollo humano, considerando un constante mejoramiento en vista a un proceso.

[...] todo parte de una sintonía previamente establecida, que se desarrolla en un proceso que te permite mejorar la calidad de vida de las personas (p.40). Nos menciona que el proceso correcto que se tome, acerca de la calidad de vida se enfocará en mejorar la satisfacción de las necesidades de los seres humanos.

Las personas tendrán la capacidad de satisfacerse plenamente, de acuerdo a las posibilidades que se puedan brindar, adecuándose a las distintas necesidades que presenten en busca de su desarrollo como ser humano (p. 40).

### **Necesidades humanas: carencia y potencialidad propuesta por Manfred (1993):**

Las necesidades humanas dentro de una población son inmensas, tomando como ejemplo los servicios básicos, en función de cómo atender y brindar los servicios adecuadamente.

“Conocer al ser humano a través de las necesidades permite enlazar el puente entre una antropología filosófica y una opción política” (p.50). Hablar sobre una opción política que interviene, hablando de la calidad de vida como enlace para intervenir al ser humano a través de sus necesidades. Esto a su vez nos facilita una estrategia para poder intervenir entre una opción política arraigada a cubrir necesidades básicas de toda población.

### **Variable 2: Calidad de Vida**

La calidad de vida en estos tiempos es muy complicado, ya que existen infinitudes de contextos para definirla, porque se presentan en dos aspectos tanto subjetivos como objetivos. El campo de la Psicología es el que presenta más importancia a lo que respecta calidad de vida, diferentes autores hablan, escriben y sustentan diferencias entre perspectivas y vivencias.

Según el Grupo Blc (2013): “La Calidad de Vida se plantea como un término general de bienestar, satisfacción y felicidad que presenta toda persona” (párr.2). La calidad de vida define muchos conceptos que expresan diferentes sentidos, tanto como señala el Grupo Blc una definición empresarial orientada a los términos de bienestar, felicidad y satisfacción que existe entre ellos.

Ardila, R (2003) refiere: En la *Revista Latinoamericana de Psicología* no das a conocer una definición integradora sosteniendo que Calidad de vida forma parte general, desembocando en una satisfacción completa, arraigado a una realización como persona desarrollando diversos aspectos (p.4). Contempla sensaciones de la persona frente a diferentes estímulos, de que como se ve a la calidad de vida desde un punto psicológico o tal vez de una necesidad derivada de diferentes momentos de la vida, sostiene Ardila que es un estado general de satisfacción, que brinda aspectos diferentes de cada persona.

También sostiene que la calidad de vida, parte de una propiedad del individuo, de experimentar situaciones de un ambiente, mediante interpretaciones en aspectos objetivos (p.3). Experimentar situaciones como hace mención Ardila, como persona se debe plantear condiciones frente a los aspectos de la vida.

Según la Organización Mundial de la salud (OMS):

La OMS brinda tres puntos de partida para tomar en cuenta, tanto social, físico y mental. En una de las muchas conferencias de la OMS, que se dio hablaron de cómo las necesidades influyen en el tipo de calidad de vida que se desea tener (2018, párr.1).

Levy, Anderson (Citado por Ardila, 2003) entiende: La calidad de Vida como una definición multidimensional: compuesta por el bienestar físico, mental y social, tanto en la persona y de cada grupo que se pueda formar, y satisfacción, recompensa y felicidad (p.4). Este concepto es más arraigado a la psicología, ya que tiene como componentes lo físico, mental y social, partiendo como funciones correctas que debe tener toda persona para una correcta calidad de vida.

Según Palomba (2002): La calidad de vida, conforme la define el autor citado, implica “tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo donde entra a tallar tanto físico, social y psicología’, e incluye también la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales” (p. 3). Hace referencia a lo subjetivo y objetivo, lo cual involucra distintas perspectivas en lo conceptual, pero Palomba sostiene que los dos son correctos porque evalúan distintas percepciones que tiene la persona en una sociedad, tanto, así como lo define y considera necesario toda persona para buscar su bienestar y conformidad con la vida.

Según Galván hace referencia a un concepto de calidad de vida, es muy complejo por la razón de que es una variable muy cambiante, dependiendo del contexto a cuál se adecue, ya que involucra aspectos “socioeconómicos, psicológicos y culturales dentro del individuo”, adecuando algunas dimensiones: Físico, material, educativos, emocional y social (s.f., párr.8).

### **Dimensión 5: Bienestar físico**

Según Flores menciona que: El bienestar físico significa disfrutar de una excelente salud, es decir mantener completamente saludable el cuerpo, de manera que tenga un buen funcionamiento en la vida diaria (s.f., p.2). Se caracteriza por un buen funcionamiento del cuerpo, respondiendo adecuadamente a todas las actividades que se puedan realizar.

Según Pacheco define: “Bienestar físico se define como la forma de sentirnos y observarnos corporalmente bien, gozando de una magnífica salud física y una buena asistencia sanitaria” (2014, s.p). Pacheco lo define desde un punto intrínseco, evaluando las cualidades que tiene la persona y como eso afecta su desempeño, también se afirma como una buena atención sanitaria.

Según la unidad de salud y bienestar, *Universidad de Granada*: Entendemos por salud física la inmejorable condición que presenta el organismo (s.f., párr. 2). La salud física conlleva a una presencia fisiológica con el cuerpo y organismo, todo eso permitiendo un funcionamiento correcto frente a las actividades que se puedan realizar.

### **Indicador 1: Salud Física**

Según Piedrola refiere: La salud comparte uno de los más preciados comportamientos que la vida pueda brindarle al ser humano, representa una cualidad esencial que satisface cualquier tipo de bienestar y aspiración a la plena felicidad (s.f., p.2). Forma parte esencial de la persona, convirtiéndose como una necesidad inevitable que debe ser vigilada y controlada. La salud física involucra tener muchos cuidados, porque forma parte de una satisfacción que debe ser atendida y cuidada por todos, donde se debe involucrarse el estado brindando todas las facilidades de atención en la salud.

## **Indicador 2: Asistencia sanitaria**

Según Wolters Kluwer: “Tiene por objetivo la prestación de los servicios médicos y farmacéuticos necesarios para la conservación o restablecimiento de la salud” (s.f., párr. 2). Kluwer entra a tallar la prestación y cuidado de la salud, mediante prevenciones y servicios de atención en medicamentos para un óptimo cuidado de la salud.

Según Sánchez define: “La asistencia sanitaria consiste en dar valor a la dignidad de cada ser humano, brindando una asistencia personal, desde una concepción holística dándole una respuesta a sus necesidades físicas” (*Organización Médica Colegial de España, 2017, s.p*). Parte de un sentimiento como menciona Sánchez, girando en torno a un valor que debe tener la persona para brindar asistencia y ayudar a recuperar lo físico.

## **Dimensión 6: Bienestar material**

Parte de la palabra bienestar que expresa satisfacción de un bien tangible e intangible. Suele definirse como un conjunto de procesos que tienen como fin cubrir necesidades, tanto económicas como sociales, cuando hablamos de material, hacemos hincapié en las cosas tangible que tenemos y forman parte de deseo satisfecho.

Según Herrero, Soler y Villar (2010) sostiene que: [...] el motivo es que la noción de capacidad de gasto se reúne en el aspecto cuantitativo, el impuesto, la inflación, la renta, la estructura de precios relativos, etc. Como cualitativos (servicios públicos disponibles, infraestructuras y calidad de bienes (p. 166). Hace mención a un bienestar material, tanto cuantitativo y cualitativo, se presentan distintas capacidades a la hora de hablar del bienestar material, enfocado al servicio y económico.

## **Indicador 1: Servicios públicos disponibles**

Según Torres (2011) menciona: “Son aquellas actividades que realizan las EPS de manera uniforme y continua, para poder satisfacer las necesidades primordiales de la población” (p.690). Enfocándose en una prestación de servicio, como derecho de toda persona a la disponibilidad y total accesibilidad de este servicio, satisfaciendo la necesidad de los usuarios que necesitan del servicio.

## **Dimensión 7: Satisfacción**

Según Kotler y Keller (citado por Siuse, 2017) “La satisfacción es el conjunto de sentimientos o decepciones que genera una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de servicio o producto, contra las expectativas que se tiene” (p.25). La satisfacción tiene varios indicadores que hacen que se vuelva dependiente de un valor recibido o prestado por un tercero, evaluando su nivel de percepción y expectativa obtenida.

Según Atalaya (citado por Jesús, 2017) menciona que: “Son las realidades afectadas de manera directa, que están conectadas a través de la percepción” (p.22).

### **Indicador 1: Expectativas**

Según Vallina (2016) menciona: “Las expectativas son aquellas circunstancias o experiencias que el cliente espera de nosotros, aquello que espera vivir” (para. 2). Se basan en sensaciones que tiene el ser humano frente a la prestación de un servicio, convirtiéndose en una experiencia del usuario,

### **Indicador 2: Percepción**

La percepción parte de la idea en que la mente interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consiente del entorno, lo cual interpreta los sentidos que interpreta mente, el cual le da sentido a lo que se observa.

Según Matilla (2009) La percepción surge desde un punto de vista ecuánime, es decir de un proceso cognitivo que estimula la realidad y presenta diversas maneras, ordenes que configuran los roles de la realidad de la persona (p.43).

Según Bolaños (2006): Es el canal con el cual el ser humano capta todo a su alrededor, llamándolo percepción, a su vez convirtiéndose en un proceso, estímulo, medio y respuesta a las preguntas que su cerebro plantea, en materia de brindar respuestas a un mundo exterior (p.193).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018?

### **1.4.2 Problema específico**

- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.

### **1.5.2 Hipótesis Específicos**

- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.

### **1.6.2. Objetivo Específicos**

- Determinar la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
- Determinar la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar social en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
- Determinar la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.

## **1.7. Justificación del estudio**

### **1.7.1. Justificación Teórica**

La investigación se justifica de manera técnica, como investigador me propongo plantear los conocimientos teóricos adquiridos durante mi instancia en la universidad en la carrera de Administración, de igual modo a la universidad por brindar las asesorías personalizadas, con docentes calificados y expertos en las materias correspondientes en estadística aplicada a los negocios y metodología de la investigación científica.

### **1.7.2. Justificación Metodológica**

La justificación de esta investigación incurre en buscar soluciones de mejora en la gestión del servicio de agua potable y la calidad de vida que debe tener toda persona, a través de los conocimientos científicos ya estudiados evaluando las distintas dimensiones que se propongan a investigar y resolver.

### **1.7.3. Justificación Práctica**

Esta investigación realizada tendrá como resultado expuesto resolver de manera eficaz, todas las interrogantes sobre la investigación, brindando soluciones en la toma de decisiones y mejoras frente a la gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito de Puente Piedra, involucrando los diferentes ítems para realizar el análisis.

#### **1.7.4. Justificación Legal**

Según la ley Universitaria N° 30220, menciona que todo estudiante esta afecto a la elaboración y aprobación de un proyecto de investigación para poder así obtener el grado de bachiller y título profesional, así mismo la universidad en su reglamento de institución privada, manifiesta que para la obtención del título universitario se deberá cumplir con las asignaturas establecidas en la malla curricular correspondiente para la obtención del título universitario.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de la investigación**

Corresponde a un diseño no experimental de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) define el diseño no experimental, como parte de dejar en su estado natural las variables con el fin de observar deliberadamente la actuación de ellas, sin experimentar los cambios de la manipulación (p.3).

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo aplicada. Según Rodríguez (s.f.) menciona que la investigación aplicada “es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas” (párr.2).

#### **2.1.2. Enfoque de investigación**

La investigación será de enfoque cuantitativo. Según Pérez, Gonzales y Quintanal (2016) el enfoque cuantitativo busca utilizar la recolección de los datos, para así poder probar las hipótesis planteadas por el investigador, basadas en estados numéricos y análisis que se desean implantar, para la verificación con las teorías adquiridas (p.1).

#### **2.1.3. Nivel de investigación**

La investigación será de nivel descriptivo- relacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) refiere que “la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.117).

## 2.2. Variables y operacionalización

Tabla 01: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	CATEGORIAS DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICION
Gestión del servicio de agua potable	Calidad de agua potable	Parámetros Biológicos	2	Cuestionario Dicotómica	SI NO	Nominal
		Parámetros Físicos	3			
		Parámetros Químicos	2			
	Dotación de agua potable	Cantidad	2			
	Continuidad del servicio de agua potable	Continuidad diaria	2			
		Continuidad estacional	1			
	Cobertura del agua potable	Conexiones domiciliarias	2			
		Conexión predial simple	2			
		Condición predial múltiple	1			
Calidad de vida	Bienestar Físico	Salud física	2			
		Asistencia sanitaria	2			
	Bienestar Material	Servicios públicos disponibles	3			
	Satisfacción	Expectativas	2			
		Percepción	1			

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

El trabajo se realizará en el AA. HH LAS ÁNIMAS DE PUENTE PIEDRA, donde existe una población no determinada (infinita).

### 2.3.2. Muestra

Conformada por 340 personas.

### 2.3.3. Muestreo

Se determinará usando el muestreo probabilístico para poblaciones infinitas (no conocidas).

Sea:  $p = t / N$

Dónde:

N: Muestra piloto.

q: Proporción de no acierto.

p: Proporción de acierto a calcular.

P: Población

t: Población escogida de la muestra piloto.

#### Reemplazando valores:

N: 36

t: 2 / 3 de la muestra piloto = 24

Nivel: 95%; Z= 1.96

e: 0.05

$$p = 24 / 36$$

$$p = 0.67$$

$$q = 0.33$$

Usando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Reemplazando la formula se obtuvo el valor de n = 340

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizara en la investigación es la encuesta, la cual nos permitirá recoger la información necesaria.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se tomara en cuenta para recolección de nuestros datos será el cuestionario, el mismo que será de respuesta dicotómica, el cual constara de 27 preguntas, las que se elaboraran en base a los indicadores que figuran en la matriz de operacionalización de las variables. Al cuestionario se le buscara la validez necesaria antes de la aplicación en la muestra determinada.

### **2.4.3. Validez**

La validez del instrumento para la investigación se dará mediante el juicio de expertos, que será evaluado mediante el criterio de 3 especialistas en la materia.

*Tabla 02:*

*Validación de juicio de expertos*

N.	Experto (a)	Aplicable
Experto 1.	Dr. Alva Arce Rosel Cesar	APLICABLE
Experta 2.	Dra. Martínez Zavala María Dolores	APLICABLE
Experto 3.	Dr. Costilla Castillo Pedro	APLICABLE

#### 2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizará a través de la prueba estadística Alpha de Cronbach (SPSS), el cual nos brindará la información necesaria para identificar en qué grado de confiabilidad se encuentra el cuestionario de la investigación.

*Tabla 03:*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1	Alta confiabilidad

*Fuente: Hogan (2004).*

La escala de valores que determina la confiabilidad según (Hogan, 2004).

*Tabla 04:*

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	26	100,0

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

*Interpretación Cuadro 04:* Se puede observar que se tomó una prueba piloto de 26 personas, donde ninguna fue excluida, completando el 100% de la encuesta realizada.

*Tabla 05:*

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	27

*Interpretación tabla 05:* Se puede observar que mediante el Alfa de Cronbach el resultado que se obtuvo es de 0.738, el mismo que fue comparado con la *Cuadro 03* de la

confiabilidad de Hogan (2004), encontrándose en el nivel de moderada confiabilidad, la cual nos confirma que se encuentra dentro de los parámetros establecidos para la ejecución de nuestro instrumento. Así mismo se estableció 27 preguntas.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos del estudio de investigación se utilizará el método estadístico, tanto como el descriptivo e inferencial, que se realizara a través del Software Estadístico SPSS, donde colocaremos nuestros datos obtenidos mediante la encuesta, así mismo nos brindara un resultado representado en tablas de fiabilidad y automáticamente pasaran a ser analizados y posteriormente a su interpretación.

## **2.6. Aspectos éticos**

La investigación se regirá entorno a los principios y normas que tiene la Universidad Cesar Vallejo, siendo fiables los datos recopilados para la investigación, incluyendo el respeto al bien intelectual ajeno, respetar la información que se obtendrá por parte de las personas que resolverán la encuesta, la no manipulación o adulteración de los datos obtenidos, así mismo respetando la anonimidad de las personas encuestadas para esta investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de los resultados por variables

Tabla 06: Análisis descriptivo de la variable 1

#### GESTION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	247	72,6	72,6	72,6
	NO	93	27,4	27,4	100,0
	Total	340	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

**Interpretación:** En la Tabla 06, se observa que el 72.60% de los encuestados consideran que existe una inadecuada gestión del servicio de agua potable, mientras que el 27.40% refiere que no existe una mala gestión por parte de las EPS.

**Análisis:** Dentro de la perspectiva de la gestión del servicio de agua potable, se debe analizar las diferentes estrategias que las EPS, deben utilizar para así generar una gestión adecuada, facilitando los servicios para el asentamiento humano.

Tabla 07: Análisis descriptivo de la variable 2

#### CALIDAD DE VIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	237	69,7	69,7	69,7
	NO	103	30,3	30,3	100,0
	Total	340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 07, se observa que el 69.70% de los encuestados refieren que no cuentan con una calidad de vida adecuada dentro de la población, mientras que el 27.30% refiere que si cuenta con una calidad de vida considerable en la población.

**Análisis:** La calidad de vida es importante dentro de toda población, esto involucra tener buenas condiciones de vida, acompañado de un bienestar adecuado, esto se puede manejar mediante políticas sociales por parte de las EPS, mejorando sus servicios.

### 3.1.1. Análisis de los resultados por dimensiones

Tabla 08: Análisis descriptivo de la dimensión 1 – variable 1

CALIDAD DE AGUA POTABLE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	278	81,8	81,8	81,8
	NO	62	18,2	18,2	100,0
	Total	340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 08, se observa que el 81.80% representado por 278 encuestados, refieren que no existe una adecuada calidad de agua potable para su consumo, mientras que el 18.20% refiere que el agua que recibe por parte de las EPS es adecuada para su consumo.

**Análisis:** Referente a los datos obtenidos, se puede analizar que las EPS en materia de la calidad de agua potable, deben brindar información referente a los distintos parámetros que existe en la calidad del agua, capacitando a los pobladores de los riegos que estos pueden causar.

Tabla 09: Análisis descriptivo de la dimensión 2 – variable 1

DOTACION DE AGUA POTABLE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	294	86,5	86,5	86,5
	NO	46	13,5	13,5	100,0
	Total	340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 09, se observa que el 86.50% de los encuestados, considera que, si es importante que las EPS brinden una correcta cantidad o dotación de agua potable, mientras que el 13.50% manifiesta, que no es importante considerar la dotación de agua potable en el asentamiento humano.

**Análisis:** Las EPS deben fomentar estrategias alineadas a generar niveles de concentración, con el fin de brindar la cantidad necesaria de agua, sin afectar los intereses de los pobladores, de modo que las estrategias sean factibles, al brindar el servicio.

Tabla 10: Análisis descriptivo de la dimensión 3 – variable 1

<b>CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	242	71,2	71,2	71,2
	NO	98	28,8	28,8	100,0
Total		340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 10, se puede observar que el 71.20% de los encuestados, refiere que la continuidad del servicio de agua potable es fundamental para la población, mientras que el 28.80% menciona que no es importante la continuidad del servicio que brinda la EPS de agua potable.

**Análisis:** Según los datos, el análisis tendría base a ejecutar o colocar estratégicamente tanques de almacenamiento de agua, con el fin de regular constantemente el servicio de agua potable, mejorando la continuidad del servicio.

Tabla N°11: Análisis descriptivo de la dimensión 4 – variable 1

<b>COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	173	50,9	50,9	50,9
	NO	167	49,1	49,1	100,0
Total		340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 11, se puede observar que el 50.90% de los encuestados, refiere que no cuenta con la cobertura adecuada para el servicio de agua potable, mientras que el 49.10% menciona que cuenta con una cobertura buena del servicio de agua potable.

**Análisis:** Según los datos presentados existe una equidad en lo que respecta la cobertura del servicio de agua potable, se requiere implementar un sistema central de cobertura que brinde el servicio de agua potable a distancias más lejanas, involucrando el mayor acaparamiento de la población.

Tabla N°12: Análisis descriptivo de la dimensión 1 – variable 2

<b>BIENESTAR FISICO</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	255	75,0	75,0	75,0
	NO	85	25,0	25,0	100,0
Total		340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 12, se puede observar que el 75% de los encuestados, refieren que presentan problemas de salud, respecto al servicio de agua potable que reciben por parte de las EPS, mientras que el 25% hace mención que no presenta ningún tipo de problema.

**Análisis:** Dentro del bienestar físico, resaltan los problemas gastrointestinales que sufren las personas dentro del asentamiento humano, por causas de la mala calidad de agua potable o exceso de un componente químico, este problema puede controlarse a través de enseñanzas o manejos de cómo limpiar el agua para un consumo.

Tabla N°13: Análisis descriptivo de la dimensión 2 – variable 2

<b>BIENESTAR MATERIAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	237	69,7	69,7	69,7
	NO	103	30,3	30,3	100,0
Total		340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 13, se puede observar que el 69.71% de los encuestados, refieren que la EPS, realizan actividades para mejorar el servicio de agua, mientras que el 30.29% hace mención que no presentan ningún interés en brindarles un bienestar material respecto a los servicios públicos disponibles que se pueden implementar.

**Análisis:** Manejando un análisis concreto se puede llegar a concluir, que, si realizan actividades para la mejora del servicio, el problema es la implementación inadecuada que realizan en los sectores más alejados del asentamiento, concurriendo a no obtener un servicio público disponible.

Tabla N°14: Análisis descriptivo de la dimensión 3 – variable 2

<b>SATISFACCION</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	156	45,9	45,9	45,9
	NO	184	54,1	54,1	100,0
	Total	340	100,0	100,0	

**Interpretación:** En la Tabla 14, se puede observar que el 45.90% hace mención que, si está satisfecho con el servicio que brinda las EPS de agua potable, mientras que el 54.10% refiere que no está satisfecho con el servicio que brindan las EPS de agua potable.

**Análisis:** Dentro del análisis de estos gráficos existen preguntas que hablan sobre las mejoras del servicio, malas experiencias y percepción del servicio brindado, complementar estos puntos con el resultado es factible dentro de una insatisfacción que la población presenta, esto mejoraría gestionando mejor el servicio, partiendo de los problemas que la población presenta.

### 3.2. Pruebas de las Hipótesis de la investigación

Dado que las variables que se emplearon en la investigación son cualitativas, con datos categóricos, siendo medidos en la escala nominal, se analizó y se decidió que la prueba estadística para las hipótesis es no paramétrica, por ende se utilizara el estadístico CHI-CUADRADO, por la misma razón que son dicotómicas nominales.

#### 3.2.1. Prueba de la Hipótesis General

HG: Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida.

Ho: No existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida.

Ha: Si existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida.

#### Condiciones:

Nivel de aceptación: 95%; Nivel de significancia  $p= 5\%$ ; Punto límite  $Z= 1.96$

**Regla de decisión:**

- a) Sig.  $E < p$ , entonces se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ .
- b) Sig.  $E > p$ , entonces se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

Tabla N°15: Correlación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida

*Estadísticos de prueba*

	GESTION (Agrupada)	CALIDAD (Agrupada)
Chi-cuadrado	69,053 <sup>a</sup>	52,812 <sup>b</sup>
G1	1	1
Sig. asintótica	,000	,000

**Interpretación:** En la tabla N°15 se observa que ambos valores de Chi cuadrado para mis dimensiones son (69,053 y 52,812), las cuales caen en zona de rechazo de la hipótesis nula. Dado que se encuentra a lado derecho de  $Z= 1.96$ .

Además, la significancia es (0,000 y 0,000) siendo ambos casos menores que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis alterna como verdadera; en conclusión, se verifica que la hipótesis general, también es verdadera; **Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida.**

**a) Hipótesis específica 1**

HE1: Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico.

$H_0$ : No existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico.

$H_a$ : Si existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico.

**Condiciones:**

Nivel de aceptación: 95%; Nivel de significancia  $p= 5\%$ ; Punto límite  $Z= 1.96$

**Regla de decisión:**

- a) Sig.  $E < p$ , entonces se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ .
- b) Sig.  $E > p$ , entonces se acepta la hipótesis nula  $H_0$ .

Tabla N°16: Correlación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico

<i>Estadísticos de prueba</i>		
	GESTION (Agrupada)	BF (Agrupada)
Chi-cuadrado	69,053 <sup>a</sup>	85,000 <sup>b</sup>
G1	1	1
Sig. asintótica	,000	,000

Fuente: IBM SPSS Statistics v.24.

**Interpretación:** En la tabla N°16 se observa que ambos valores Chi cuadrado son (69,053 y 85,000), las cuales caen en la zona de rechazo de la hipótesis nula. Dado que se encuentra a lado derecho de  $Z= 1.96$ .

Además, la significancia es (0,000 y 0,000) siendo ambos casos menores que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis alterna como verdadera; en conclusión, se verifica que la hipótesis específica 1, también como verdadera; **Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico.**

#### **b) Hipótesis específica 2**

HE2: Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material.

Ho: No existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material.

Ha: Si existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material.

#### **Condiciones:**

Nivel de aceptación: 95%; Nivel de significancia  $p= 5\%$ ; Punto límite  $Z= 1.96$

#### **Regla de decisión:**

- Sig.  $E < p$ , entonces se rechaza la hipótesis nula Ho.
- Sig.  $E > p$ , entonces se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla N°17: Correlación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material.

<i>Estadísticos de prueba</i>		
	GESTION (Agrupada)	BM (Agrupada)
Chi-cuadrado	69,053 <sup>a</sup>	52,812 <sup>b</sup>
G1	1	1
Sig. asintótica	,000	,000

**Interpretación:** En la tabla N°17 se observa que ambos valores Chi cuadrado son (69,053 y 52,812), las cuales caen en zona de rechazo de la hipótesis nula. Dado que se encuentra a lado derecho de  $Z= 1.96$ .

Además, la significancia es (0,000 y 0,000) siendo ambos casos menores que 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se acepta la hipótesis alterna como verdadera; en conclusión, se verifica que la hipótesis específica 2, también como verdadera; **Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar material.**

**a) Hipótesis específica 3**

HE3: Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción.

Ho: No existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción.

Ha: Si existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción.

**Condiciones:**

Nivel de aceptación: 95%; Nivel de significancia  $p= 5\%$ ; Punto límite  $Z= 1.96$

**Regla de decisión:**

- a) Sig.  $E < p$ , entonces se rechaza la hipótesis nula Ho.
- b) Sig.  $E > p$ , entonces se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla N°18: Correlación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción

<i>Estadísticos de prueba</i>		
	GESTION (Agrupada)	SAT (Agrupada)
Chi-cuadrado	69,053 <sup>a</sup>	2,306 <sup>b</sup>
G1	1	1
Sig. asintótica	,000	,129

Interpretación: En la tabla N°18 se observa que ambos valores Chi cuadrado son (69,053 y 2,306), las cuales caen en zona de rechazo de la hipótesis nula. Dado que se encuentra a lado derecho de  $Z= 1.96$ .

Además, la significancia es (0,000 y 0,129) siendo un caso menor y el otro mayor que 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula. Es decir, se rechaza la hipótesis alterna como verdadera; en conclusión, se verifica la que hipótesis específica 3 como falsa; No existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción.

## **IV. DISCUSION**

### **4.1. Discusión por objetivos**

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018, el mismo que comparado con el objetivo general de Córdova (2014) que es, evaluar las distintas gobernanzas del agua a nivel local, en función a la toma de decisiones de los principales ejecutores, colocando la gestión del recurso hídrico como problemática en la ciudad de Cali, así mismo mi objetivo, se comparó con el objetivo general de Torres (2004) que es, verificar la gestión de un servicio en beneficio de una comunidad ubicado en la provincia de Buenos Aires, localidad de Saavedra, situado en Argentina.; también se involucró el objetivo general de Morote (2015) que es, analizar cómo las empresas gestionan y planifican el suministro de agua potable en los municipios litorales de Alicante, además el objetivo general de mi investigación tiene similitud con la investigación de Maylle (2017), la cual es, implementar un sistema de agua potable que sea capaz de elevar la calidad de vida de los pobladores del distrito de Huacamayo.

### **4.2. Discusión por metodología**

La investigación tiene como metodología; tiene como enfoque Cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y de preferencia un nivel descriptivo – correlacional, el cual se comparó con el artículo de Galindo, Huapaya, Miñano, Rojas, Merino y Sigvas (2012) el cual en su investigación, tuvo como método explorativo transversal con una muestra no probabilística, la parte metodológica descrita de estos investigadores no guarda relación con mi investigación, también se comparó con Mendoza (2016), se presenta una metodología de investigación cuantitativa, además la metodología de mi investigación tiene similitud con la metodología de Maylle (2017), el cual en su investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental.

### **4.3. Discusión de resultados**

En la primera variable siendo la Gestión del servicio de agua potable, el 72.60% de los encuestados consideran que existe una inadecuada gestión del servicio de agua potable, mientras que el 27.40% refiere que no existe una mala gestión por parte de las EPS, mientras que mi segunda variable siendo la Calidad de vida, nos muestra que el 69.70% de los encuestados refieren que la calidad de vida es fundamental dentro de una población, mientras que el 27.30% refiere que no es importante considerar la calidad de vida en una población. La hipótesis se confirma como verdadera con una significancia de (0.000) entre las dos variables, muy considerable, por el hecho que no supera a la significación teórica planteada que es (0.05).

### **4.4. Discusión de Conclusiones**

La conclusión a la que he arribado es que la empresa que administra y provee el líquido elemento es SEDAPAL, y siendo responsable de la calidad del agua con la cual, se abastece a la población del AA.HH Las Ánimas del distrito de Puente Piedra, así mismo se ha determinado que no es la adecuada para su consumo, por lo que a su vez concuerda con lo establecido en la conclusión de Mendoza (2016) la cual concluye, que la política hídrica de agua y saneamiento en Lima está pensado y diseñado para un gran operador monopólico. Ello favorece una gobernanza que promueve una gestión centralizada a través de un operador especializado a gran escala, lo cual determina el diseño de una infraestructura, una gran red que sólo Sedapal o la empresa privada podría gestionar; A su vez la importancia que debe manejar una gestión en la estructura y forma de diseñar las instalaciones siendo así la tesis de Maylle (2017), la cual guarda similitud, concluyendo, que la fuente elegida para el proyecto es de tipo subterránea y tiene la disponibilidad para satisfacer la demanda de agua para el consumo humano en condiciones de cantidad, oportunidad y calidad; Pillaca (2016), concluye que existe una deficiencia del servicio de agua potable, y este se ve reflejado más aun en el sistema de agua potable por gravedad, ya que el fluido no satisface la demanda de los pobladores. Dentro de un estado corresponde implementar un manejo político adecuado, que involucre a municipalidades, gobiernos regionales, departamentales, con el fin de mejorar la gestión de un servicio que es fundamental en la vida de una persona; que a su vez genera.

Torres (2014) concluye que la sostenibilidad de la gestión, requiere mejorar la gobernanza, es decir, la participación coordinada del estado (en todos sus niveles), el sector privado y la comunidad, en pos de armonizar los intereses de la población, con las condiciones y la dinámica propia de cuenca hidrográfica. Dentro de estos malos manejos administrativos, que involucra a gestiones, resalta el punto de vista que se le da a la calidad de vida de las personas, que son las principales perjudicadas dentro de estos servicios que reciben por parte de la EPSSedapal, la cual tiene relación con el artículo Galindo, Huapaya, Miñano, Rojas, Merino y Sigvas (2012) que concluye, que la percepción de calidad de vida está en relación directa al tiempo de residencia en la zona y nivel de estudios.

## V. CONCLUSIONES

Después de realizar todas las pruebas de las hipótesis se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que el objetivo general de la investigación se cumplió; es decir se determinó la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
2. Se concluye que el objetivo específico N° 1 se cumplió; es decir se determinó la relación entre Gestión del servicio de agua potable y bienestar físico en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
3. Se concluye que el objetivo específico N° 2 se cumplió; es decir se determinó la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y bienestar social en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.
4. Se concluye que el objetivo específico N° 3 no se cumplió; es decir no se determinó la relación entre la Gestión del servicio de agua potable y satisfacción en el AA. HH las Ánimas distrito Puente Piedra, 2018.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se observa que frente a los resultados obtenidos el 72% de la población, menciona que la Gestión del servicio de agua potable es inadecuada para el AA. HH Las Ánimas, ocasionando serios malestares en los pobladores. Se recomienda gestionar dentro del AA. HH la formación o mejoramiento de grupos asociados representativos, que generen planes, estrategias, acciones, las cuales pueden ser planteadas y ejecutadas frente a las autoridades pertinentes del servicio de agua potable (EPS); frente a estos casos se sugiere de acuerdo a SEDAPAL, presentar la Solicitud de Acceso a los Servicios de Saneamiento (entregado por SEDAPAL), Copia del DNI, Copia simple de Partida Registral de Inscripción del Inmueble en la que figure como propietario el actual solicitante o Certificado de Búsqueda Catastral emitido por Oficina de Registros Públicos que certifique que el predio no ha sido inscrito y copia de escritura pública del contrato de compra / venta que asegure como propietario el solicitante. Respecto a la calidad de vida el 69% refiere que no existe una calidad de vida adecuada en el AA. HH Las Ánimas, en función a este resultado se recomienda a los pobladores trabajar de la mano con los dirigentes del AA. HH Las Ánimas, los cuales proporcionen modelos de desarrollo en temas de servicios, seguridad, etc.; así mismo implementar proyectos involucrados en dar a conocer pasos a seguir para mejorar la calidad de vida de las personas del AA. HH Las Ánimas del distrito de Puente Piedra.
2. Se recomienda que en vista que hay relación entre la variable y la dimensión planteada, en torno a la Gestión del servicio de agua potable y el Bienestar físico, se debe tener en cuenta que es de suma importancia implementar una co-gestión, con mayor participación social, mejor monitoreo acompañado de un diseño con mejores políticas públicas frente al manejo del recurso hídrico, consistiendo en incorporar módulos de capacitación, prevención, atención y asistencia, frente a los diferentes tipos de problemas que existen a la hora de prestar el servicio de agua potable; involucrando tener la responsabilidad de las actividades a realizar dentro de la gestión a implementar. A sí mismo, se debe tener en cuenta la asistencia sanitaria adecuada para la población, ya que debe ser vigilada y controlada por los expertos de la salud (MINISTERIO DE

SALUD), generando así, apoyo en los centros de salud permitiendo así, el buen funcionamiento de ellos y conocimiento de los pobladores del AA. HH Las Ánimas, de Puente Piedra.

3. Se recomienda que en vista que existe relación entre la variable y la dimensión planteada, en torno a la Gestión del servicio de agua potable y el Bienestar material, el 30% de los pobladores en función del Bienestar material mencionaron que las EPS, no brindan las acciones necesarias para mejorar el bienestar material en el AA. HH, el cual refiere al servicio de agua potable en materia de las conexiones, tuberías, válvulas, equipos de bombeo, etc. Se recomienda mejorar la infraestructura de las conexiones en las viviendas de los pobladores, incorporar herramientas tecnológicas para la fijación de los puntos reales en donde se desea mejorar, implementar pasos específicos regulados por la EPS, para desarrollar esta mejora en el AA.HH.
4. Debido a que no existe relación entre la variable Gestión del servicio de agua potable y la dimensión Satisfacción, no existe recomendación alguna ya que, no brindaría ninguna solución al problema planteado.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Atehortúa R., C. (2006). Servicios públicos domiciliarios, proveedores y régimen de controles. Bogotá: Cordillera S.A.C.
- Ayala Arzate, J. (2015). *Programas para la gestión del saneamiento del agua con fines de desarrollo local en San Miguel Almaya*. (Tesis de titulación). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca.
- APHA-AWWA- AWWA CF (1992). *Métodos normalizados para el análisis de aguas Potables y residuales*. Díaz de Santos, Madrid.
- Balcázar A., C. (2006). Agua y saneamiento para las zonas Programa de Agua y Saneamiento marginales urbanas de América Latina. Perú: LEDEL.
- Catalán Lafuente, J. (1990). *Química del Agua*. Ed. Bellisco, Madrid.
- Córdoba Hoyos, L. (2014). *Gobernanza y gestión del agua en el municipio de Santiago de Cali*. (Tesis de maestría). Universidad del Valle, Santiago de Cali.
- Comisión Nacional del Agua. (2007). Manual de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Recuperado de <https://www.gob.mx/conagua>
- Duguit, L. (1927). *Traité de droit constitutionnel*. Paris, Ancienne Librairie Fontemoing, tomo2.
- Duguit, L. (2005). *Manual de Derecho Constitucional*. Granada: Editorial Comares.
- Duguit, León. *Las transformaciones del derecho público*, Madrid, Francisco Beltrán, Librería Española y Extranjera, 1926.
- Gonzales, R., Salvador, F. y Díaz, M. (junio, 2016). *La disponibilidad a pagar de las familias por mejorar el servicio de agua potable en la ciudad de Aguascalientes*. Revista Gestión y Ambiente, 19(1), 63-77.

García, L. (febrero, 2007). Agua: problema de Villa El Salvador de América Latina y del mundo. *Revista Amigos de Villa*. Recuperado de <http://www.amigosdevilla.it/revista/agua.html>

García T., E. (2009). Manual de proyectos de agua potable en poblaciones rurales. Recuperado de <http://www.fcpa.org.pe/archivos/file/DOCUMENTOS/5.%20Manuales%20de%20proyectos%20de%20infraestructura/Manual%20de%20agua%20potable%20en%20poblaciones%20rurales.pdf>

Herrero, C., Soler, A. y Villar, A. (2010). Desarrollo humano en España. Recuperado de [http://www.fundacionbancaja.es/archivos/publicaciones/desarrollo\\_humano\\_2010\\_cap1.pdf](http://www.fundacionbancaja.es/archivos/publicaciones/desarrollo_humano_2010_cap1.pdf).

Jouravlev, A. (2003). Los municipios y la gestión de los recursos hídricos. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6429/1/S0310753\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6429/1/S0310753_es.pdf)

Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BA\\_s\\_HFA.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BA_s_HFA.pdf?sequence=1)

Mendoza Flores, M. (2016). *En la periferia de la ciudad y la gobernanza”. Un estudio de caso sobre la gestión local del agua y saneamiento en el Asentamiento Humano del Cerro Las Ánimas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, San Miguel.

Maylle Adriano, Y. (2017). *Diseño del Sistema de Agua Potable y su Influencia en la Calidad de Vida de la Localidad de Huacamayo – Junín 2017*. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Morote, A. (junio, 2016). *La planificación y gestión del suministro de agua potable en los municipios urbano-turísticos de Alicante*. Revista Cuadernos Geográficos, 54(2), 298-320.
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (s.f.). *Instalación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en la nueva ciudad de Olmos*. Recuperado de <http://www3.vivienda.gob.pe/pnc/Olmos/Estudio%20de%20Calidad%20de%20Agua%20por%20Epsel.pdf>
- Ministerio de Salud Ambiental. (2011). *Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano*. Recuperado de [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento\\_Calidad\\_Agua.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento_Calidad_Agua.pdf)
- Minaya, R. (2017). *Parámetros físicos, químicos, microbiológicos, para determinar la calidad del agua en la laguna morona cocha, época de transición creciente-vaciante (Tesis de titulación)*. Recuperada de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4690/Reynaldo\\_Tesis\\_Titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4690/Reynaldo_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manfred, M. (1993). *Desarrollo a escala humana*. Recuperado de [https://www.max-neef.cl/descargas/Max\\_Neef-Desarrollo\\_a\\_escala\\_humana.pdf](https://www.max-neef.cl/descargas/Max_Neef-Desarrollo_a_escala_humana.pdf)
- Organización Mundial de la Salud Ginebra. (1998). *Guías para la calidad del agua potable*. Recuperado de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41985/9243545035-spa.pdf;jsessionid=86188F0B80D87EB4AABC1AFA80A215FB?sequence=1>
- Palomba, R. (2002). *Calidad de Vida: Conceptos y medidas [Diapositivas]*. Santiago: Institute of Population Research and Social Policies Roma.

Pimentel, G. y Palacios, O. (22 de marzo de 2017). El agua es un bien escaso que el Perú no sabe administrar. *RPP Noticias*. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/la-falta-de-agua-potable-afecta-a-8-millones-de-peruanos-noticia-998969>.

Palomba, R. (2009). *Calidad de vida: conceptos y medidas*.

Rubén, A. (2003). Calidad de vida: una definición integradora, 35(2), 161-164.

Silva Rodríguez de San Miguel, J. A., Trujillo Flores, M. M., y Lámbarry Vilchis, F. (2013). La gestión del agua y la calidad percibida en su servicio. *Revista Lebret* (5). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás, pp.89-109.

SUNASS. (2000). Glosario de términos en gestión de los servicios de saneamiento. Recuperado de <https://www.aya.go.cr/centroDocumetacion/catalogoGeneral/Glosario%20de%20t%C3%A9rminos%20Saneamiento%20Ambiental%20y%20Agua.pdf>

SUNASS. (2004). La calidad del agua potable en el Perú. Recuperado de [http://www.sunass.gob.pe/Publicaciones/agua\\_potable.pdf](http://www.sunass.gob.pe/Publicaciones/agua_potable.pdf)

Torres, N. (2014). *Sostenibilidad de la Gestión del Servicio de Agua Potable en Saavedra*. (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Nacional, Bahía Blanca.

Torres, C. y Martin, J. (Octubre/diciembre, 2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Revista Ciencia y Sociedad*, 36 (4), 682-701.

Santofimio, J. (2011). León Duguit y su doctrina realista, objetiva y positiva del Derecho en las bases del concepto de servicio público. Recuperado de <https://www.LeonDuguitYSuDoctrinaRealistaObjetivaYPositivaDelD-5137201.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01: Instrumento de Recolección de Datos.

#### GESTION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

SI	NO
1	2

ITEM	PREGUNTA		
		SI	NO
1	Conoce usted que el agua que recibe contiene microorganismos (virus, bacterias, hongos)		
2	Cree usted que el servicio de agua que le brinda la EPS está libre de parásitos		
3	El agua que recibe por parte de la EPS presenta olores nauseabundos para su consumo		
4	Alguna vez el agua que recibe ha presentado un color amarillento		
5	Alguna vez ha recibido el agua potable completamente sucia		
6	Hierve el agua con frecuencia para eliminar las sustancias químicas que presenta el agua		
7	Cree usted que el agua que recibe por parte de la EPS presenta un exceso de cloro		
8	Recibe la cantidad necesaria de agua por parte de las EPS		
9	Considera importante la cantidad de agua potable para un buen servicio		
10	Recibe continuamente el servicio de agua por parte de las EPS		
11	Considera importante recibir diariamente el servicio de agua		
12	Está de acuerdo con recibir el servicio de agua por medio de una cisterna (tres veces a la semana)		
13	Cuenta con redes de distribución en su vivienda para el servicio de agua potable		
14	Cuenta con tuberías adecuadas para el suministro de agua potable por parte de las EPS		
15	La EPS le brinda conexiones domiciliarias para brindarle el servicio de agua potable		
16	Tiene conexiones activas para el servicio de agua potable en su vivienda		
17	Cuentan con conexiones múltiples de servicio de agua potable para abastecer a su comunidad		
18	Alguna vez ha presentado problemas gastrointestinales debido al consumo de agua no apta para el ser humano		
19	Constantemente presenta problemas de salud, por el agua que consume		
20	Es accesible el establecimiento de salud en el AA. HH		
21	Cuenta con atención en la posta medica de su comunidad		
22	El servicio de agua potable es uniforme para todas las personas en el AA. HH		
23	Está satisfecho (a) con el servicio que le brinda la EPS de agua potable		
24	Cree usted que la EPS de agua potable realizan actividades para brindarle un mejor servicio		
25	El servicio de la EPS de agua potable le ha generado malas experiencias en su vida		
26	Espera mejoras por parte de la EPS de agua potable		
27	Percibe que el servicio brindado por parte de la EPS de agua potable es el adecuado		

Gracias por su colaboración

**Anexo 02: Validación del Instrumento.**

Lima, 26 de junio del 2018

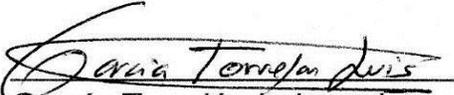
Estimado Dr.: Cesar Rosel Alva Arce

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,  
Atentamente,

  
García Torrejón Luis Enrique  
71833988

Lima, 25 de junio del 2018

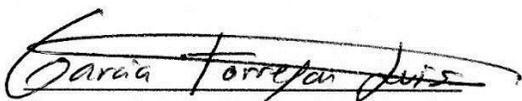
Estimado Dr.: Pedro Costilla Castillo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,  
Atentamente,



García Torrejón Luis Enrique  
71833988

Lima, 25 de junio del 2018

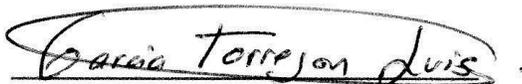
Estimado Dra.: María Dolores Martínez Zavala

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,  
Atentamente,



García Torrejón Luis enrique  
71833988

# **“GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA EN EL AA. HH LAS ANIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018”**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018?

### **1.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y Bienestar físico AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y Bienestar material en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión del servicio de agua potable y Satisfacción en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018?

## **2. Hipótesis**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y calidad de vida en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018.

### **2.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y Bienestar físico en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018.
- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y Bienestar material en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018.
- Existe relación entre la Gestión del servicio de agua potable y Satisfacción en el AA. HH las animas distrito Puente Piedra, 2018.

## GESTION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	<b>2</b>

ITEM	PREGUNTA	SI	NO
1	Conoce usted que el agua que recibe contiene microorganismos (virus, bacterias, hongos)		
2	Cree usted que el servicio de agua que le brinda la EPS está libre de parásitos		
3	El agua que recibe por parte de la EPS presenta olores nauseabundos para su consumo		
4	Alguna vez el agua que recibe ha presentado un color amarillento		
5	Alguna vez ha recibido el agua potable completamente sucia		
6	Hierve el agua con frecuencia para eliminar las sustancias químicas que presenta el agua		
7	Cree usted que el agua que recibe por parte de la EPS presenta un exceso de cloro		
8	Recibe la cantidad necesaria de agua por parte de las EPS		
9	Considera importante la cantidad de agua potable para un buen servicio		
10	Recibe continuamente el servicio de agua por parte de las EPS		
11	Considera importante recibir diariamente el servicio de agua		
12	Está de acuerdo con recibir el servicio de agua por medio de una cisterna (tres veces a la semana)		
13	Cuenta con redes de distribución en su vivienda para el servicio de agua potable		
14	Cuenta con tuberías adecuadas para el suministro de agua potable por parte de las EPS		
15	La EPS le brinda conexiones domiciliarias para brindarle el servicio de agua potable		
16	Tiene conexiones activas para el servicio de agua potable en su vivienda		
17	Cuentan con conexiones múltiples de servicio de agua potable para abastecer a su comunidad		
18	Alguna vez ha presentado problemas gastrointestinales debido al consumo de agua no apta para el ser humano		
19	Constantemente presenta problemas de salud, por el agua que consume		
20	Es accesible el establecimiento de salud en el AA. HH		
21	Cuenta con atención en la posta medica de su comunidad		
22	El servicio de agua potable es uniforme para todas las personas en el AA. HH		
23	Está satisfecho (a) con el servicio que le brinda la EPS de agua potable		
24	Cree usted que la EPS de agua potable realizan actividades para brindarle un mejor servicio		
25	El servicio de la EPS de agua potable le ha generado malas experiencias en su vida		
26	Espera mejoras por parte de la EPS de agua potable		
27	Percibe que el servicio brindado por parte de la EPS de agua potable es el adecuado		

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

			Constantemente presenta problemas de salud, por el agua que consume	/	
	ASISTENCIA SANITARIA		Es accesible el establecimiento de salud en el AA. HH	/	
			Cuenta con atención en la posta medica de su comunidad	/	
			El servicio de agua es uniforme para todas las personas en el AA. HH	/	
	BIENESTAR MATERIAL		Está satisfecho (a) con el servicio que le brinda la EPS de agua potable	/	
			Cree usted que la EPS de agua potable realizan actividades para brindarle un mejor servicio	/	
			El servicio de la EPS de agua le ha generado malas experiencias en su vida	/	
	SATISFACCION		Espera mejoras por parte de la EPS de agua potable	/	
			PERCEPCION	/	
<b>Firma del experto:</b>			<b>Fecha</b> 12/10/2018		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

			Constantemente presenta problemas de salud, por el agua que consume	/	
	ASISTENCIA SANITARIA		Es accesible el establecimiento de salud en el AA. HH	/	
			Cuenta con atención en la posta medica de su comunidad	/	
			El servicio de agua es uniforme para todas las personas en el AA. HH	/	
	BIENESTAR MATERIAL		Está satisfecho (a) con el servicio que le brinda la EPS de agua potable	/	
			Cree usted que la EPS de agua potable realizan actividades para brindarle un mejor servicio	/	
			El servicio de la EPS de agua le ha generado malas experiencias en su vida	/	
	SATISFACCION		Espera mejoras por parte de la EPS de agua potable	/	
			PERCEPCION	/	
			Fecha 25/06/18	/	
Firma del experto:					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

			Constantemente presenta problemas de salud, por el agua que consume	/	
	ASISTENCIA SANITARIA		Es accesible el establecimiento de salud en el AA. HH	/	
			Cuenta con atención en la posta medica de su comunidad	/	
			El servicio de agua es uniforme para todas las personas en el AA. HH	/	
	BIENESTAR MATERIAL	SERVICIOS PUBLICOS DISPONIBLES	Está satisfecho (a) con el servicio que le brinda la EPS de agua potable	/	
			Cree usted que la EPS de agua potable realizan actividades para brindarle un mejor servicio	/	
			El servicio de la EPS de agua le ha generado malas experiencias en su vida	/	
	SATISFACCION	EXPECTATIVAS	Espera mejoras por parte de la EPS de agua potable	/	
		PERCEPCION	Percibe que el servicio brindado por parte de la EPS de agua potable es el adecuado	/	
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:</b> 10/06/2018		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

### Anexo 03: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

**“GESTION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA EN EL AA. HH LAS ÁNIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018”** del estudiante **LUIS ENRIQUE GARCIA TORREJON**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 18 de junio de 2019

  
  
MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX  
DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 04: Pantallazo de software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://evturnitin.com/app/carta/es/?o=1145095402&ro=1032&s=10u=10552846032lang=es

TESIS: GARCIA\_TORREJON\_LUIS\_ENRIQUE\_Turnitin.docx

feedback studio

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA EN EL A.A. III LAS ÁNIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR  
GARCIA TORREJON, LUIS ENRIQUE

ASESOR  
DE DIAZ SAUCEDO, SILVERINO ANTONIO

LINEA DE INVESTIGACION  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ  
2018

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**UCV**

INVESTIGACIÓN DE LA EP

ADMINISTRACIÓN

LIMA

**Resumen de coincidencias**

28 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concidencias

1	Entregado a Universida...	14 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
3	www.editecne.uth.edu...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	tesis.pucp.edu.pe	1 %
6	www.sedapal.com.pe	1 %
7	Entregado a Pontificia ...	<1 %
8	repositorio.usp.edu.pe	<1 %

Text-only Report High Resolution Activado

Página: 1 de 48 Número de palabras: 13061

Anexo 05: Autorización de publicación de tesis

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, GARCIA TORREJON, LUIS ENRIQUE identificado con DNI N.º 71833988, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA EN EL AA. HH LAS ÁNIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

García Torrejon

FIRMA

DNI: 71833988

FECHA: 29 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## Anexo 06: 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 documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr. LUIS ENRIQUE GARCIA TORREJON

Trabajo de Investigación titulado:

**GESTIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CALIDAD DE VIDA EN EL AA. HH LAS ÁNIMAS DISTRITO PUENTE PIEDRA, 2018**

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

**LICENCIA EN ADMINISTRACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA : 26 de noviembre del 2018

NOTA O MENCIÓN : 18 (dieciocho)



Lima, 18 de junio del 2019

*M. Matrena Fox Petronila Liliana*  
**MSC. MATRENA FOX PETRONILA LILIANA**  
Coordinadora de Investigación de la EP de Administración