



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y
alcantarillado de la EPS Grau – Sullana

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

AUTOR:

Br. Castillo Mendoza, Carlos Wilfredo (ORCID: 0000-0002-7073-4726)

ASESOR:

Dr. Jurado Fernández, Cristian Augusto (ORCID: 0000-0001-9464-8999)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, que me da la fortaleza y constancia de cada acción que realizo, a mis padres por bríndame su apoyo en la elección de mi profesión, a mis hermanitas por ser el soporte de mi vida; y a mi novia, quien me brinda el amor y alegría de mi día a día.

Carlos Wilfredo

Agradecimiento

A mis padres Rocio Mendoza y Carlos Castillo; que con su ejemplo de perseverancia me motivaron a esforzarme para alcanzar mi sueño de ser un profesional.

A todas aquellas personas con las que compartí un ambiente de trabajo, y me enseñaron a madurar como profesional e impartieron en mí valores y aptitudes positivas de un gran trabajador. Muchas Gracias.

Carlos Wilfredo

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Wilfredo Castillo Mendoza identificado con DNI N° 47593137, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo, filial Piura, declaro que el trabajo académico titulado: **“Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau – Sullana”**; presentado para la obtención del título profesional de Abogado, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el presente trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 19 de diciembre del 2019



Carlos Wilfredo Castillo Mendoza
DNI N° 47593137

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	26
2.1. Tipo y diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variables	26
2.3. Población, muestra y muestreo	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	52
Matriz de consistencia lógica	53
Matriz de consistencia metodológica	54
Validación de instrumentos.....	55

Instrumentos de recolección de datos	64
Acta de aprobación de originalidad	68
Captura de pantalla del reporte turnitin	69
Autorización de publicación de tesis	70
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	71

Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de Reclamos	10
Tabla 2. Operadores de servicios de agua potable y alcantarillado	19
Tabla 3. Clasificación de las Empresas Prestadoras de Servicio – EPS según número de conexiones	20
Tabla 4. Operacionalización de las variables	27
Tabla 5. ¿Cuenta con agua potable todo el día en su vivienda?	30
Tabla 6. ¿Cumple con el pago oportuno de sus recibos por consumo de agua potable?	31
Tabla 7. ¿Los pagos que realiza por los servicios de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, como los evalúa?	32
Tabla 8. ¿Consideraría pagar más, si hay mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado?	33
Tabla 9. ¿Cuándo realiza un trámite en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; en qué grado la atención es calificada oportuna?	34
Tabla 10. ¿En qué aspecto se debe de mejorar la atención al usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado?	35
Tabla 11. ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados por la EPS – Grau de la provincia de Sullana?	36
Tabla 12. ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido por el área de negociación y conciliación?	37

Tabla 13. ¿Siente que sus necesidades y demandas han sido tratadas de manera efectiva? ...	38
Tabla 14. ¿De acuerdo a la escala sobre el pago que realiza en la EPS – Grau; en donde se ubicaría usted?	39
Tabla 15. Matriz de consistencia lógica	53
Tabla 16. Matriz de consistencia metodológica	54

Índice de gráficos

Gráfico 1. Estructura de una EPS	21
Gráfico 2. Procesos para al cliente	23
Gráfico 3. ¿Cuenta con agua potable todo el día en su vivienda?	30
Gráfico 4. ¿Cumple con el pago oportuno de sus recibos por consumo de agua potable?	31
Gráfico 5. ¿Los pagos que realiza por los servicios de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, como los evalúa?	32
Gráfico 6. ¿Consideraría pagar más, si hay mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado?	33
Gráfico 7. ¿Cuándo realiza un trámite en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; en qué grado la atención es calificada oportuna?	34
Gráfico 8. ¿En qué aspecto se debe de mejorar la atención al usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado?	35
Gráfico 9. ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados por la EPS – Grau de la provincia de Sullana?	36
Gráfico 10. ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido por el área de negociación y conciliación?	37
Gráfico 11. ¿Siente que sus necesidades y demandas han sido tratadas de manera efectiva?	38
Gráfico 12. ¿De acuerdo a la escala sobre el pago que realiza en la EPS – Grau; en donde se ubicaría usted?	39

RESUMEN

La presente investigación se titula: “Procesos de reclamos y derechos de los usuarios del servicio de saneamiento de agua y alcantarillado de la EPS Grau – Sullana”; responde a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el fundamento normativo bajo el que se desarrolla los procedimientos de reclamos, causando insatisfacción y vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana? El objetivo general es analizar el desarrollo de los procedimientos de reclamos, los niveles de satisfacción y las características que presenta la vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana. El estudio es de corte descriptivo – explicativo, la población son los operados del derecho y los ciudadanos y la muestra está conformada por 40 operadores del derecho y 150 ciudadanos; se utilizaron los métodos: exegético, dogmático, sociológico y funcionalista. Las técnicas empleadas en el estudio fueron la entrevista, el cuestionario y la encuesta aplicada a la muestra antes referida. Los resultados nos muestran que, respecto a los procedimientos administrativos desarrollados por la EPS – Grau de la provincia de Sullana, el 8% de los encuestados consideran que son ágiles, el 47% indica que están dentro del rango de la normalidad, el 42% refiere que son lentos y, por último, el 3% considera que le es indiferente. Las conclusiones nos muestran que los procedimientos necesitan ser rediseñados para un mejor funcionamiento, pensando más en el cliente, ya que existe un alto grado de insatisfacción respecto al servicio.

Palabras claves: Reclamos, derechos de los usuarios, procedimientos administrativos, servicios que presta la EPS – Grau de Sullana.

ABSTRACT

This research is entitled: "Processes of claims and rights of users of the water and sewerage service of EPS Grau - Sullana"; answers the research question: What is the normative basis under which the complaint procedures are developed, causing dissatisfaction and violation of the rights of users regarding the water and sewerage service in EPS Grau, province of Sullana ? The general objective is to analyze the development of the complaint procedures, the levels of satisfaction and the characteristics of the violation of the rights of the users regarding the water and sewerage service in the EPS Grau, province of Sullana. The study is descriptive - explanatory. The population is the legal operators and the citizens, and the sample is made up of 40 legal operators and 150 citizens; The following methods were used: exegetical, dogmatic, sociological and functionalist. The techniques used in the study were the interview, the questionnaire and the survey applied to the aforementioned sample. The results show us that, regarding the administrative procedures developed by the EPS - Grau of the province of Sullana, 8% of those surveyed consider that they are agile, 47% indicate that they are within the range of normality; 42% report that they are slow and, finally, 3% consider that they are indifferent. The conclusions show us that the procedures need to be redesigned for better operation, thinking more about the client, since there is a high degree of dissatisfaction with the service.

Keywords: Claims, user rights, administrative procedures, services provided by EPS - Grau de Sullana.

I. INTRODUCCIÓN

Quienes administran de manera eficiente las instituciones públicas o privadas, siempre están acordes con la modernidad, buscan de forma permanente la mejora constante de la gestión, cuya base se sustenta en la economía de los recursos, la eficacia de los procesos y sobre la transparencia de los actos desarrollados; buscan también mejorar los controles institucionales en favor de los usuarios o clientes, tratando de abocarse a la satisfacción, buscando la aprobación de la sociedad. Se busca también elevar el profesionalismo de los colaboradores y directivos de la organización, mostrando una total transparencia dentro de la gestión.

En nuestro país las instituciones públicas están desarrollando políticas que buscan la modernización del estado, situación que conlleva a optimizar las formas de gestión, buscando con ello mejorar los servicios que se brinda a los usuarios, esto está sucediendo a nivel de toda la gestión pública. El servicio de saneamiento de agua potable y alcantarillado de la ciudad de Sullana; está a cargo de la Empresa Prestadora de Servicios Grau S.A. la cual es una institución estatal, pero con gestión privada; cuya sede central se localiza en la ciudad de Piura.

Cabe precisar que las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento; denominada de aquí en adelante: EPS; son, casi de forma exclusiva, entes empresariales públicos de propiedad municipal. Ya en concordancia a la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento – Decreto Legislativo N° 1280, los Municipios Provinciales tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de saneamiento urbano por medio de las EPS. Es importante también informar que en el contexto nacional existen dos particularidades a esta regla: Sedapal y Atusa.

SEDAPAL es la sigla de la Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima; la cual es una empresa estatal bajo el ámbito de FONAFE y Atusa sigla que representa a la empresa Aguas de Tumbes S.A.; que es una institución de carácter privado a la cual se le concedió la autorización para la prestación de los servicios de saneamiento en las provincias de Zarumilla, Contralmirante Villar y Tumbes.

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento – OTASS; ejecuta dentro de sus obligaciones, una valoración sobre la gestión de las EPS; todas menos SEDAPAL y ATUSA. En concordancia con el informe divulgado por el OTASS, sobre la

evaluación realizada a cuarentainueve EPS en las dimensiones de Gobernabilidad y Gobernanza; en el 2018; se obtuvieron los siguientes resultados cero (0) EPS con calificación de buen desempeño; nueve (9) con calificación de regular desempeño; doce (12) calificadas de bajo desempeño y veintiocho (28) restantes calificadas con muy bajo desempeño.

La empresa EPS Grau S.A. brinda servicios básicos para la población en general de toda la región Piura; desde la planeación, captación del recurso hídrico de la cuenca del río Piura, hasta los procedimientos de costos, reconversión de agua, contando para ello con profesionales de gran profesionalismo, así como también de técnicos y colaboradores de diferentes mandos operativos, concluyendo con el personal de mantenimiento.

Cabe señalar que, en la ciudad de Sullana, se cuenta con una administración local que depende de la sede principal; en donde también encontramos un cuerpo directivo que está a cargo de un jefe zonal quien asume la responsabilidad de la gestión, por lo tanto, desarrolla funciones de conducción, organización y evaluación. A nivel de la población que se encuentra dentro del casco urbano en la ciudad de Sullana, los problemas que se presentan sobre el servicio que brinda la empresa no representan una carga procesal muy fluida; la mayor incidencia se tiene en las zonas que están fuera del llamado centro de la ciudad, donde muchos usuarios reclaman por el servicio, argumentando un servicio defectuoso y sin características de calidad

Tal como como se ha hecho evidente los problemas que afectan a la gestión de las EPS son lamentables, ya que presentan serias deficiencias en razón a la calidad del agua potable que suministran a la población; muchas veces el servicio se ve restringido por horas, es decir no hay continuidad en el servicio; así como también no se desarrolla un pertinente tratamiento de las aguas residuales, todos estos factores afectan de manera directa la calidad de servicio al usuario. A ello también se suma la problemática en el área de gestión, por ejemplo, en la cobranza, ya que existe un alto grado de morosidad por parte de los usuarios; y por otro lado el monto de las tarifas no es suficiente para poder cubrir los costos operativos que demanda la atención y mantenimiento del servicio, adicionando también el nivel de inversión para poder generar un mejor servicio.

Hay que destacar el hecho de que las EPS para poder incrementar el costo de sus servicios debe de sustentarlo ante el organismo SUNASS, mayormente no suelen hacerlo de manera contundente, por lo tanto, sus incrementos son desestimados por este organismo

regulador. Como los incrementos económicos sobre el costo del servicio no son aprobados, la situación problemática persiste por ende no se puede mejorar el servicio. Por una parte, se intenta por parte de la SUNASS no generar un problema social con el incremento de costos, lo cual generaría un malestar grande en la comunidad.

Del mismo modo otro de los grandes problemas de las EPS es el salario de sus colaboradores, mayormente los sueltos son bajos en todos los niveles estructurales organizativos. Lo cual imposibilita muchas veces poder contratar o requerir el servicio de personal capacitado y experimentado, generando a su vez que no se cuente con el personal idóneo. Como consecuencia de las tarifas sobre el servicio y que no cubren los requerimientos para poder realizar las inversiones necesarias para dinamizar el servicio, la calidad se ve afectada en todos los niveles y aspectos.

Por ello se hace de vital importancia mejorar las condiciones de la calidad de la EPS Grau en la provincia de Sullana, ya que se requiere invertir en una mejor Planta de Tratamiento de Agua Potable, lo cual aumentara por ende la cobertura y podrán asignarse más tiempo para el abastecimiento del agua en la ciudad. Para poder optimizar el servicio y por ende aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios; sea hace necesario invertir en obras de captación hídrica, conducción y también derivación; también es necesaria una mayor cantidad de pozos subterráneos para brindar un mayor volumen de agua; mejorar la distribución y atenuar las pérdidas; es necesario desarrollar una mayor inversión en infraestructura. Con la finalidad de no deteriorar más nuestro medio ambiente marino antes que las aguas residuales desemboquen al mar deben ser tratadas tal como se señala en la actual normatividad para el tratamiento de las aguas residuales. Todo esto es una gran tarea que de producirse de manera consecuente y sobre todo técnica implicaría una tarifa más elevada

Todas estas acciones y situaciones que se viven día a día en las EPS y con especial mención en la provincia de Sullana, generan un círculo vicioso, donde cada factor que se ha señalado se repite una y otra vez, trayendo como consecuencia un mal desempeño para la EPS Grau SA en especial, que concluye en una mala calidad del servicio que ofrece la empresa a la colectividad. Una alternativa de solución que se da frente a todos los problemas señalados que se utilizan en otros países para optimizar la calidad del servicio es el uso de las Asociaciones Público Privadas (APP), lo cual posibilita la intervención del sector privado con la finalidad de realizar inversiones para mejorar el servicio, contar con personal más especializado y

capacitado, así como también mejorar también la calidad del agua potable y avalar la continuidad del servicio cumpliendo con la normatividad vigente.

Las consultas que realizan los usuarios respecto mayormente los costos elevados del servicio siempre son las más recurrentes, tal como señala la SUNASS. Bracamonte (2015) señala que cuando se presentan inconvenientes en los servicios públicos es necesario que el usuario sea conocedor de sus derechos y poder así reclamar su funcionamiento. Hasta la fecha en la ciudad de Sullana, en lo que va del se han presentado 375 quejas. El autor ya citado observa que algunos problemas del agua o alcantarillado no son resueltos a tiempo llegando a ahondar en el problema.

Tal como se hace referencia el patrón de gestión de las EPS, es estático y vetusto, la sección que corresponde al saneamiento no ha prosperado dinámicamente priorizando un mayor número de inversiones que busquen alcanzar la calidad de los servicios; las EPS en general no han desarrollado planteamientos estratégicos para su posterior desarrollo, situación que nos hace afirmar que: con el suceder del tiempo los indicadores de la calidad de los servicios de saneamiento urbano continuaran estropeándose perjudicando directamente al usuario.

Cabe señalar que as EPS se encuentran supeditadas a brindar reportes de su actuar administrativo a los organismos públicos, para lo cual tendrán que hacer uso de indicadores de gestión; que ya se encuentran estandarizados por las distintas instituciones gubernamentales; sin embargo, no se disponen de mecanismos para evaluar la satisfacción de la población ya que es necesario poder avalar la gobernabilidad y sostenibilidad de las empresas. Así mismo los responsables del sector y de las EPS, a diferencia de otros tiempos ya pasados, presentan una buena actitud en poder desarrollar e incorporar planteamientos con el fin de poder desarrollar mejores condiciones a las actuales; tal como se muestra por medio de la promulgación de la Ley de modernización de los servicios de saneamiento – Ley N° 30045, (2013); sin embargo estas acciones deben de desarrollarse en base a parámetros evaluables, para poder determinar los avances y mejoras en bien de la población.

Un punto muy importante para nuestro análisis del problema es lo que se observa actualmente con los usuarios de la EPS Grau – Sullana no se encuentran complacidos con los servicios que les brinda, que en el año 2018 se registró un gran porcentaje de incremento de los reclamos, en comparación con el año anterior; un gran número de la ciudadanía ha

presentado quejas debido a facturación elevada; situación que no es acorde al servicio que se recibe, sin embargo la EPS Grau – Sullana no ha desarrollado acciones de solución pertinentes a las quejas presentadas, por lo cual es necesario conocer de manera detallada la situación que se presenta en los procedimientos de reclamo y también respecto a la satisfacción que presentan los usuarios del servicio; ya que también constituye un indicador de gestión de la calidad. Por medio de la Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD; se aprobó los reclamos de los Usuarios de las EPS; estableciendo una definición al respecto: el procedimiento de reclamo permite a la institución el poder brindar de forma pertinente las respuestas a los distintos usuarios del conjunto de servicios que brinda la EPS; por medio de la aquiescencia de los resultados entre ambos; con la finalidad de poder impedir la no satisfacción de los usuarios; así mismo se señala que de este proceso depende la eficiente y correcta intervención de los colaboradores, los cuales deben de buscar una calificación positiva de usuario.

Lentini (2015) realizó un estudio el cual estuvo referido sobre los servicios de agua potable y saneamiento en la república de Guatemala: en el cual se analizan sus beneficios potenciales y las posibles determinantes de éxito. El estudio concluye que no existe una norma común que unifique las políticas en este rubro, es necesario desarrollarlas, ya que, a diferencia de otros servicios del Estado, este sector requiere soluciones especializadas, que deben de asumir características distintas por la gran multivariedad que presenta el país. Debe de fijarse una ley sectorial que deba de ser el principio rector para promover una gestión eficiente y en beneficio de todos.

Sánchez (2015) realizó un estudio en el cual valoró el modelo de gestión y su relación con la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado desarrollado en la municipalidad de Tena; en la república de Ecuador. En la que se concluye que la municipalidad no cuenta con un plan de supervisión de forma permanente respecto al estándar de calidad de agua potable que se suministra en la ciudad, esto va de la mano con la falta de control que se tiene en el servicio. Así mismo existe un alto nivel de quejas por parte de los usuarios cuando se apersonan a realizar algún trámite, ya que revelan que la atención no es la más adecuada. Cabe destacar que, a pesar de las deficiencias señaladas, la población es responsable en el pago del servicio, ya que no se registra índice de morosidad sumándose a ello que los usuarios declaran que el valor que ellos pagan no es elevado.

El Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones de Paraguay (2014); realizo también una investigación a la cual denomino actualización del análisis sectorial de agua potable y saneamiento; en el cual se destacó la perspectiva con la que se aborda el tema desde una priorización de los derechos humanos, ya que de allí depende otras dimensiones ligadas a las condiciones de calidad de vida de la población como la salud y el control de las enfermedades. Para la república de Paraguay este tema es un elemento básico enfatizo siempre en la ampliación de la cobertura, pero fundamentado en la eficiencia y sobre todo la satisfacción del usuario, constantemente se realizan estudios para analizar el contexto real, priorizando siempre la inversión y el mantenimiento de la red, situación que genera un proceso de desarrollo constante en beneficio de la sociedad. El río Paraguay es el principal afluente de su cuenca hídrica que divide al país en dos secciones geográficas, hoy en día se está priorizando la participación privada para mejorar el servicio de agua y saneamiento.

Casas (2014); desarrollo un estudio sobre el vínculo entre la gestión comunitaria y las políticas públicas municipales en relación a la administración del agua; en la república de México. La investigación concluye que a pesar del gran esfuerzo que está desarrollándose para poder descentralizar el servicio de agua potable, esta no tiene una total cobertura para la ciudadanía y los principales afectados son las comunidades rurales y los apartados lugares de las ciudades, no existe un plan concertado por parte del Estado; la responsabilidad es desarrollada por la gestión comunitaria tal como ya ha venido desarrollándose desde tiempo atrás. A esto se suma las dificultades económicas y administrativas que estas instituciones tienen en común, preocupándose fundamentalmente por las zonas urbanas centrales dejando de lado a los menos favorecidos.

A nivel nacional también se han encontrado algunos estudios realizados en otros contextos que nos permiten tener una idea del tema en cuestión; es así que tenemos los siguientes:

Huertas (2017), desarrollo una investigación en la cual abordo el liderazgo distribuido y la gestión de conflictos de los trabajadores de SEDAPAL de Lima Norte, en el año 2016; investigación realizada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle; en el cual concluye que: el liderazgo que se desarrolla en el interior de la institución afecta significativamente la gestión de los conflictos, es necesario que el liderazgo se intensifique en el grupo una forma podría ser una distribución de responsabilidades entre todos sus miembros. Así mismo los colaboradores deben de ser conscientes de los procesos que se

desarrollan dentro de la institución, ya que esto generara una mejor atención al usuario, con la finalidad de disminuir tanto los conflictos internos como los externos.

Alejo (2015); quien desarrollo un estudio sobre el nivel de control interno en la Empresa Prestadora de Servicio Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del distrito Barranca S.A., en el año 2015; realizada en la Universidad César Vallejo; en el cual se analiza que: existe un deficiente servicio sobre este tema en el distrito en estudio, se muestra un gran déficit al respecto, esto debido en gran medida a la inadecuada administración, que ha conllevado al estado actual de las cosas, sumándose también los actos de corrupción que han diezmando el presupuesto asignado, conjugándose una alta tasa de morosidad de la ciudadanía, existen serias deficiencias en el control interno, no existe un seguimiento para poder evaluar resultados, esta situación en la actualidad no ha variado muchos, aunque se han realizado algunas inversiones a cargo del gobierno central después de los fenómenos naturales del 2017 que azotaron la costa norte del país.

Reclamar desde una perspectiva taxativa es oponerse a algo por medio escrito o por palabra, es expresar una disconformidad o una queja que afecta de manera directa los intereses de la persona. Con relación a le EPS Grau para poder evaluar la calidad que se realizan el manejo de los procesos de reclamos se debe de recurrir a lo que establece la normatividad y procedimientos de atención detallados por la empresa; la cual tiene distintos procedimientos para establecer la solución frente a los reclamos presentados, estableciendo previamente el tipo de reclamo que es, lo cual se hará atendiendo el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento.

De acuerdo al Reglamento General de Reclamos aplicado la EPS Grau, los reclamos pueden ser: reclamo operacional; reclamo comercial no relativo a la facturación y reclamo comercial relativo a la facturación. Sobre el reclamo operacional es definido como un reclamo que se origina por problemas que son identificados por los usuarios en el orden a la infraestructura y el aspecto tangible o material; los cuales pueden ser problemas identificados en relación al servicio ya sea de agua potable o alcantarillado; pudiendo ser: atoro en las conexiones del alcantarillado, mantenimiento, fugas, etc. para lo cual se deberá actuar en relación a la que establece la normatividad y procedimientos de atención que ya están determinados por la empresa; solicitando para ello la atención al reclamo o problema comercial u operacional de la EPS Grau; el cual establece el desarrollo de la siguiente ruta. El primer proceso que se debe de cumplir es el denominado recepción y registro del reclamo;

este procedimiento es el inicio de todo reclamo; los usuarios harán de conocimiento la situación problemática haciendo uso de una llamada telefónica o de forma directa en las instalaciones de la empresa; el personal responsable de la EPS Grau; realizara las acciones de verificación; brindará la información correspondiente; registrara la comunicación; dará a conocer al cliente un código con el cual pueda seguir el trámite y por último realizara la derivación al área correspondiente. En el instante que el usuario se apersona a la oficina comercial, la EPS Grau solicitara: el registro de la información del usuario; lo cual se efectuará en el sistema pertinente de acuerdo a como corresponda; así mismo se hará entrega de una de una constancia de su registro; organizando la documentación respectiva y derivando dicha documentación al área correspondiente. El siguiente procedimiento que se debe de desarrollar es la fase de investigación y análisis, en la cual se derivan los documentos que han sido obtenidos por las áreas responsables, en concordancia con el tipo de reclamo; ello actuando de acuerdo a lo estipulado por la normatividad interna; por lo cual se emite en un periodo de tres días como máximo un informe referido al control operacional del hecho. Bajo este aspecto el área de documentación realizara la compilación de los antecedentes si es que los hubiera del reclamo presentado, con la finalidad de luego pronunciarse por medio de una orden de inspección, la cual será entregada también al usuario que denunció el hecho. Por último en este tipo de reclamo se procederá a la etapa de respuesta y conciliación, la cual es una respuesta al proceso que se viene desarrollando; una vez que se haya realizado la inspección del problema, por lo cual el conciliador deberá analiza el expediente que contiene el reclamo operacional; en la reunión con el usuario, se llegara a un consenso entre ambas partes, permitiendo conocer la respuesta a la cual arribaron en forma conjunta; con la finalidad de que la EPS Grau, dé a conocer los resultados por medio de una resolución, la cual se dará a conocer a todos los usuarios por medio del portal electrónico.

El otro tipo de reclamo es el denominado reclamo comercial no relativo a la facturación; el cual se define como el reclamo que se origina debido a problemas que afectan de manera indirecta a la facturación; limitan el acceso al servicio; que se materializa por la acción de cortes no corregidos; la falta de entrega de los recibos, el no cumplimiento de los tiempos de instalación; por haberse realizado las acciones sin comunicación previa. El titular deberá tener en cuenta los siguientes aspectos para poder proceder con el reclamo. El primer punto a desarrollar al igual que en el anterior será el registro y la recepción del reclamo; por lo cual el cliente presentara su reclamo en el orden comercial, el cual será de carácter no relativo a la facturación, dicha acción la podrá realizar por medio de una llamada telefónica o mediante su

presencia física en las instalaciones de la empresa; en donde el responsable de tales acciones deberá desarrollar los siguientes procedimientos: registrar los datos del cliente; registrar el contenido del reclamo en el formato correspondiente; así mismo hacer del conocimiento del cliente el número asignado de la solicitud; y por último derivar el reclamo al área responsable correspondiente. La segunda fase es la que corresponde a la de investigación y análisis; en la cual una vez que se haya procedido con el registro de los reclamos, se realiza la derivación al área de control administrativo documentario, en dicha área se elaborará un análisis detallado del reclamo presentado por el usuario, adjuntando para ellos la documentación demostrativa y necesaria para poder ejecutar la inspección material del problema reportado en el reclamo; así mismo un informe de inspección del proceso realizado deberá ser entregado al usuario para su conocimiento del proceso realizado. La tercera fase estará centrada en la respuesta y conciliación, para lo cual el conciliador deberá haber realizado el análisis respectivo del expediente para poder haber diseñado previamente alguna propuesta que deberá ser expuesta al usuario; a partir de ese punto se intentará buscar un acuerdo entre ambos; si el usuario llega a estar de acuerdo se emitirá un documento en el cual ambas partes se comprometen a ejecutar los acuerdos a los cuales llegaron.

Por último, el otro tipo de reclamo es el denominado comercial el cual está referido a la facturación; este tipo de reclamo es presentado por el usuario del servicio, el cual afecta de manera directa la facturación que debe de efectuar el usuario, este tipo de reclamo se genera por problemas relacionados a la tarifa, por niveles de consumo, por consumos no realizados, etc.; debiéndose tratar por medio del siguiente procedimiento. El registro y recepción del reclamo el cual deberá ejecutarse por parte del usuario quien podrá realizar una llamada o acercarse a las instalaciones de la empresa; el responsable procederá a verificar los datos del usuario; ingresar el reclamo al sistema; brindar el número del registro que corresponde al reclamo generado para su seguimiento por parte del usuario y por último realizar la derivación correspondiente. En la siguiente fase se procederá al análisis e investigación del reclamo, por lo cual se solicitará un informe de carácter técnico, en un lapso de tres días, posteriormente se procederá a constatación del caso, observando los hechos ocurridos, lo cual servirá para poder elaborar una propuesta sobre el caso presentado. Finalmente se procederá a la fase de respuesta y conciliación en la cual una vez verificado el expediente del reclamo se procederá a llegar a un punto de acuerdo mutuo, con la finalidad de dar solución al problema.

La tabla siguiente resume la base del Reglamento General de Reclamos de usuarios de servicios de Saneamiento (2006) y en su modificatoria (2007):

Tabla 1. Tipos de Reclamos

Comerciales		Operacionales
Relativos a la Facturación	No Relativos a la Facturación	
<p>A. Problemas sobre el régimen de facturación y el índice de consumo.</p> <p>1. Consumo medido: el usuario considera que el monto de la facturación no es aplicable, o se ha efectuado un menor consumo al registrado por el medidor.</p> <p>2. Asignación de Consumo: el usuario supone que el régimen de la facturación no es correcto, el monto facturado es por encima del valor que le corresponde, o el monto facturado es mayor por detallarse un mayor número de unidades de uso al que usualmente corresponde.</p> <p>3. Consumo promedio: el usuario supone que el régimen de facturación no es el correcto, o el monto a cobrar no está bien calculado.</p> <p>4. Consumo no realizado por servicio cerrado: el usuario aduce que se le ha facturado un servicio no brindado, debido a que no tiene conexión o dicha conexión está cerrada.</p> <p>5. Consumo no facturado oportunamente: el usuario considera que no corresponde el cobro de consumos que la EPS no facturó en su oportunidad.</p>	<p>A. Problemas relativos al acceso del servicio</p> <p>1. La instalación de la conexión domiciliaria no se realizó en el tiempo determinado.</p> <p>2. Desacuerdo con el informe negativo de factibilidad del servicio.</p> <p>3. No se admite a trámite la solicitud.</p> <p>4. El servicio brindado no corresponde a las condiciones establecidas en el estudio de factibilidad, el cual es parte del contrato de prestación de servicios.</p> <p>5. No se suscribe el contrato de prestación de servicios</p> <p>6. Otros problemas relativos al contrato.</p> <p>7. EPS no emite informe de factibilidad dentro del plazo.</p> <p>B. Problemas relativos a la Micromedición</p> <p>1. El reclamante adquiere un medidor de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Calidad de los Servicios de Saneamiento, solicita a la EPS su instalación en la conexión domiciliaria, habiendo realizado el pago del servicio colateral</p>	<p>A. Filtraciones</p> <p>Filtración de agua externa hacia el predio.</p> <p>B. Problemas en el servicio de agua potable:</p> <p>1. Fugas en conexión domiciliaria (definición en el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento).</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p> <p>3. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de medidor o de conexión domiciliaria.</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo.</p> <p>C. Problemas en el servicio de alcantarillado</p> <p>1. Atoro en conexión de alcantarillado</p> <p>2. Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que Cuenta con estudio de factibilidad positivo.</p>

<p>6. Consumo atribuible a usuario anterior del suministro: el daño de caja de registro o de conexión domiciliaria el usuario considera que no le es atribuible asumir el pago de determinados meses de facturación.</p> <p>7. Pago no procesado: el usuario ha realizado el pago del servicio, sin embargo, la EPS se lo cobra nuevamente.</p> <p>8. Consumo atribuible a otro suministro el cual se basa en la confusión o cruce de suministros</p> <p>B. Problemas en la tarifa aplicada al usuario. Tipo de Tarifa: el usuario considera que la categoría tarifaria asignada no le corresponde.</p> <p>C. Problemas en otros conceptos facturados al usuario.</p> <p>1. Conceptos emitidos: el usuario considera la existencia de cargos o conceptos que no debían ser facturados, como por ejemplo el servicio de alcantarillado, servicios colaterales, etc.</p> <p>2. Número de unidades de uso mayor al que usualmente le corresponde.</p>	<p>correspondiente a la instalación de la conexión, y la EPS no realiza la instalación en el plazo establecido.</p> <p>2. La reinstalación del medidor no se ha realizado en el plazo determinado.</p> <p>3. El medidor fue retirado sin previa comunicación al usuario.</p> <p>4. El medidor ha sido retirado por razones distintas a su mantenimiento, contrastación o reposición.</p> <p>5. EPS instala medidor sin afectación inicial o sin entregar al usuario el resultado de la prueba de afectación inicial.</p> <p>C. Problemas relativos a cortes indebidos.</p> <p>1. El corte o la suspensión del servicio han sido realizados sin motivo justificado.</p> <p>2. La rehabilitación de un servicio cerrado no se ha realizado dentro del plazo establecido.</p> <p>D. Falta de entrega del recibo.</p> <p>E. Problemas relativos a información. No entregar al usuario la información que de manera Obligatoria establece la SUNASS.</p>	<p>3. Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o de conexión domiciliaria.</p> <p>4. Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria que cuenta con estudio de factibilidad favorable.</p>
--	--	--

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

La atención a los problemas operacionales, se define como los aspectos referidos al servicio de infraestructura e ingeniería que brinda o atiende la EPS, con respecto a los servicios de saneamiento. El reclamo operacional tiene su origen después de haberse suscitado el problema de orden operacional, lo cual puede darse bajo las siguientes coyunturas: primero cuando la EPS no ha procedido con la atención dentro del límite de los plazos establecidos el reclamo presentado ante un problema de carácter operacional; y segundo cuando el usuario evalúa que la labor realizada adolece de ser satisfactoria o que no ha cubierto el problema que se presentó de manera oportuna.

En ambas situaciones es potestad del usuario la presentación de un nuevo reclamo a la EPS; desarrollando para ello el procedimiento establecido por norma; la cual declara que: los sujetos que solicitan la atención de situaciones problemáticas de carácter operacional o problemas de carácter comercial no vinculados a la facturación; pueden realizar una solicitud para la atención de sus problemas: (a) el dueño del predio vulnerado el cual deberá demostrar tal condición por medio de una simple copia del título de su propiedad; (b) la persona jurídica o natural registrada por la EPS, la cual es titular de la conexión domiciliaria, por medio de un contrato de prestación de servicios: agua y saneamiento; quien en su defecto podría acreditar su condición de propietario por medio de la validación de datos de la EPS; (c) el efectivo usuario del afectado servicio, debiendo acreditar su condición por medio de algún recibo o constancia de posesión; (d) las persona naturales o jurídica que solicito los servicios de saneamiento por medio de una copia simple de tal acto; (e) ante un problema de tipo operacional se podrá presentar solicitud de atención del problema por cualquier habitante del predio afectado; señalando siempre al titular de la propiedad para su posterior identidad en el SICI; y por último (f) la persona que extienda una solicitud adicional, deberá presentar copia de su Documento Nacional de Identidad (DNI) y se le asignara el nombre de solicitante.

García (2011), el término como la muestra de no conformidad por parte de un cliente en relación a algún servicio que se ha recibido o un producto adquirido; dicho servicio o producto no ha logrado la satisfacción de las expectativas o necesidades. El autor señala que un reclamo no da inicio a un juicio de forma inmediata por el usuario o cliente; ya que constituye una muestra de lo percibido frente a algún estímulo; el reclamo podría llegar a empeorar siempre y cuando, el reclamo realizado por el usuario haya afectado de forma directa a otra persona, situación que perjudica la imagen institucional.

Varas, Valdez & Aldunate (2009), consideran que el reclamo es calificado como una protesta frente a un hecho que resulta no admisible a los intereses del otro y respondiendo a bases consideradas justas, pueden surgir por el pensar de las personas, la percepción sobre un acontecimiento; el reclamo tiene como fin buscar una respuesta que otorgue solución frente a un problema, además también es considerado como un medio que da a conocer la no satisfacción de las personas respecto a algo que se está desarrollando o que se ha desarrollado.

Guissani (2012), define el término reclamo como un tipo de comunicación que enuncia la no satisfacción de una persona respecto a algo recibido, su percepción es negativa; la comunicación referida a este estado podrá ser efectuada de distintas maneras, sin embargo mayormente se realizan por medio de un escrito, en el cual se consignan las razones de tal insatisfacción y se espera que sea resuelto por quien tiene a cargo al responsabilidad de hacerlo, quien deberá resolver dicho reclamo esperando una solución que satisfaga al reclamante, o en su defecto mitigue su reclamo e insatisfacción.

Tessi (2012), por otro lado define el término reclamo considerando que es diferente de una queja; ya que un reclamo es una derecho que exige cumplimiento por parte de la persona que administra el suceso y que perjudica directamente a quien realiza el reclamo; así mismo el reclamo debe de seguir un protocolo establecido, ya que no busca perjudicar a alguna persona, sino velar por el cumplimiento de lo correcto; mientras que la queja es considerada como un malestar momentáneo, la cual podrá ser realizada sin necesidad de que medien protocolos de por medio. Las quejas son consideradas también como reacciones de forma instantánea.

Los procedimientos para la formulación de reclamos se encuentran descritos en el Reglamento General de Reclamos de usuarios de servicios de Saneamiento (2006); en el cual se definen los procedimientos que deben de desarrollarse de manera pertinente, brindando de forma adecuada las respuestas a los distintos usuarios de los servicios; por medio de una negociación de ambas partes, con el fin de poder evitar o generar insatisfacción en los usuarios, además se manifiesta que del desarrollo de un proceso adecuado dependerá la eficiente y correcta intervención de los colaboradores; la cual se vería reflejada en la satisfacción de todo usuario quienes por justa razón reciban una respuesta que logre ser de carácter satisfactoria para la persona.

El Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento (2006) señala en su artículo 11° sobre las formas para poder presentar un reclamo; las cuales son las

siguientes: (a) De forma escrita; por lo cual se presentara un reclamo por medio de un formato, el cual será atendido de acuerdo al tipo de reclamo presentado; en dicho formato se deberán consignar los datos personales; por medio de los cuales se identificara el usuario, debiendo contar con una copia de dicho formato para su seguimiento administrativo, lo cual también servirá como evidencia de la presentación de dicho reclamo. (b) Vía telefónica, por este medio que puede resultar más cómodo para el usuario se registra previamente los datos de quien presenta el reclamo y se le asignara un registro de su atención que mayormente es un código numérico, para su posterior seguimiento. (c) Por último por la web, esta opción permite la presentación de un reclamo haciendo uso de una vía simple, debiendo el usuario llenar los datos que lo identifiquen, proporcionando una cuenta de correo para su posterior notificación de respuesta.

Vítolo (2013) considera que si se realiza un adecuado manejo de gestión de los reclamos, la empresa podría atender de manera más eficientemente la solución de los mismos de una manera oportuna y rápida, situación que se evidenciaría en una mayor satisfacción de los clientes en general; se reduciría la posibilidad de afrontar procesos legales que a la larga perjudicar en accionar de cualquier empresa por los costos y el tiempo que demanda, evitando la realización de gastos incensarios, así mismo sería un indicador de calidad por la debida resolución de problemas.

El Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento (2007) refiere sobre la gestión del manejo de reclamos que debe de realizarse bajo un eficiente cumplimiento dentro de los límites de la responsabilidad de las diferentes áreas que componen la institución, las cuales deberán cumplir con los plazos establecidos, para poder otorgar una rápida respuesta al problema; así mismo se señala que el manejo de procesos de reclamos es un indicador de calidad respecto a la prestación de servicios que ofrece la institución.

Así mismo los procedimientos y las normas de atención sobre el requerimiento, solicitud de atención o reclamo comercial u operacional de la EPS Grau, respecto a la gestión de procedimientos de reclamos constituyen acciones distintas que son establecidas y tomadas en desarrollo por la entidad con la finalidad de poder brindar una respuesta adecuada a los reclamos que se presentan por los distintos usuarios que han tenido algún malestar o percance respecto a los servicios que la entidad brinda, las mismas que cumplen con los requisitos y condiciones que son establecidos en el desarrollo del proceso, se menciona también que todo manejo sobre los procesos de reclamos debe de obedecer a una adecuada planificación,

control y dirección de acciones que se deberán de asumir con la finalidad de poder otorgar solución al reclamo que es presentado por el usuario y que identifica a la presentación de un problema.

Vergara (2016) considera que es una institución responsable de poder regular, fiscalizar y controlar las diferentes funciones que ejecutan las distintas empresas Prestadoras de Servicios y Saneamiento (EPSs), que existen en nuestro país; con la finalidad de poder asegurar que la población reciba o tenga un servicio adecuado de saneamiento; así como también de agua potable. La supervisión y el control de la gestión de las EPSs, es ejecutado por medio del Sistema de Captura y Transferencia de datos (SICAP), el cual es un programa informático desarrollado por SUNASS, con la finalidad de poder tener acceso a la realización de las actividades de estas instituciones prestadoras de servicio.

La gestión del agua dentro de la normatividad internacional; desde 1972 este tema ha sido abordado por diferentes conferencias, encuentros y tratados; cuyo objetivo ha sido poder establecer mecanismos de acción conjunta para el manejo sostenido del recurso hídrico. El tema ha sido estudiado desde distintos ángulos y perspectivas con la finalidad de poder encontrar una salida que beneficie a todos. La década de los ochenta fue denominada Década Internacional del Agua Potable y el Saneamiento; sin embargo, las condiciones económicas a nivel mundial fueron devastadoras; a inicio de la década de los noventa se desarrollaron diversas propuestas con la finalidad de poder alcanzar una solución a los problemas hídricos globales. El primer objetivo que planteo ejecutarse en el orden mundial fue el acceso de carácter universal al agua potable, que con el transcurso del tiempo busco la conservación y preservación de los recursos naturales en general; punto en el que llegamos a la denominada: gestión integral de los recursos de agua; cuyos fundamentos se expusieron en la Conferencia Internacional sobre Agua y Medio Ambiente de 1992; desarrollada en Dublín (Irlanda). Así mismo en la Conferencia de las Naciones Unidas también de 1992; realizada en Río de Janeiro (Brasil); se plantearon algunas políticas públicas; las cuales fueron descritas y especificadas en el capítulo XVIII del documento rector Agencia 21. (Ercilio, y otros 2005).

Por otro lado, en la Conferencia de Dublín (Irlanda), se propusieron cuatro principios rectores; el primero de ellos: el agua es un recurso vulnerable y finito; el cual es esencial para el desarrollo de la vida y el medio ambiente. El segundo principio: considera que el aprovechamiento y la gestión del agua debe de inspirarse en un planteamiento sustentado en la cooperación de los usuarios, los cuales deben de planificar y ser responsables de las

decisiones que se tomen en todos los niveles. El tercer principio considera que la mujer desarrolla un rol primordial en el desarrollo de abastecimiento, gestión y protección del agua. Y por último el cuarto principio señala que el agua posee un valor económico en todos sus usos en el cual se destina y debe de reconocerse como un bien de carácter económico. Así mismo se estableció que la gestión y aprovechamiento del agua implica la participación de los responsables de las positivas públicas y los gobiernos en sí; ya que deben de asumir una mayor consciencia respecto al rol vital del agua, con la finalidad de que las decisiones y compromisos que se asuman deben de velar por la responsabilidad de protección de este líquido elemento de la naturaleza.

Fruto de la Conferencia de Dublín se planteó la creación de un Programa de Acción; en el cual deberá de priorizarse las capacidades de acción, con la finalidad de que las comunidades registren un marco institucional y a la vez formulen incentivos para que la población rural desarrolle nuevos planteamientos, a nivel de su agricultura; así como también deba de abastecerse de agua potable; esta tarea es titánica; ya que en el caso de nuestro país por ejemplo estamos ubicados entre los países con mayor acceso al agua; sin embargo existen comunidades que no tienen agua potable.

Santos y Valdomir (2006) señalan que los lineamientos de Dublín constituyen la piedra angular del desarrollo sectorial del saneamiento y agua; en las últimas décadas; ya que su propuesta de gestión del agua se sustenta asumiendo al líquido elemento como un bien económico y social. Aunque lo social no lo encontremos directamente en los principios que ya se han señalado; sin embargo, las organizaciones nacionales e internacionales, han buscado un marco regulatorio, en el cual la población asuma el ordenamiento legal nuevo; posibilitando que la toma de decisiones en el entorno rural se asume en el desarrollo de asambleas de carácter público o comunales de acuerdo al caso. En el año de 1992; la Cumbre de Río de Janeiro; sumo a la planificación hídrica sectorial el diseño de políticas de carácter económicas y sociales para los países; aspecto que fue revalidado en el desarrollo de la Conferencia sobre Agua y Desarrollo Sostenible en la ciudad de Paris en 1998; en donde se señaló que la gestión sostenible se inicia en la definición de estrategias que deberán ser adecuadas al desarrollo de las capacidades institucionales y humanas.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de Ginebra (Suiza) en el año 2002; señaló que dentro de los principios para poder ejecutar y formular planes nacionales y estrategias, se debe de tener en cuenta la participación popular y la no discriminación. Así

mismo el derecho de participar en la toma de decisiones que puedan afectar los derechos al agua, deber ser partícipes de toda política, estrategia o programa que brinde información amplia a todos los sectores; para tal finalidad se señala que el agua es considerada un bien público y se le restableció su condición de derecho fundamental.

Todos los acuerdos y tratados internacionales han generado variaciones en los enfoques de carácter internacional en relación del derecho al agua. Es así que se pasa del énfasis del agua como mejoramiento y derecho al acceso a una preocupación creciente por el tema ambiental, la gestión y la preservación de las fuentes de agua. Ercilio y otros (2005) considera dos enfoques internacionales: uno basado en la seguridad hídrica y el otro basado en la solidaridad y equidad. El de la seguridad hídrica se basa en la gestión del conocimiento científico y la información, por medio del cual el dialogo y la participación son los diversos sectores involucrados es esencial, incluyendo la participación privada basados en una gestión integral que salvaguarde la protección del ecosistema; este enfoque es promovido por la Declaración de Dublín. El segundo enfoque de la equidad y solidaridad prioriza el uso del recurso hídrico como patrimonio de la humanidad, donde el agua debe de mantenerse y retornar hacia un bien público; con lineamientos políticos que aseguren la participación y la equidad, propiciando una gestión integral y sostenida respetando el principio de la solidaridad.

En resumen, ambos enfoques expuestos por Ercilio reflejan la actual crisis hídrica y priorizan la participación de la población en general como un rol protagónico. Sus puntos de confrontación hacen referencia a la participación de las entidades privadas; en el primer enfoque los inversionistas y la presencia privada es posible realizarlo; en el segundo enfoque el agua debe de ser tratada como una mercancía de valor económico. El recurso hídrico en el Perú., es abundante en todo el territorio nacional, si lo comparamos en relación con otros países del mundo. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), nuestro país se encuentra en el puesto diecisiete dentro de los países con mayor acceso al recurso hídrico; la cantidad de agua dulce disponible por persona, en la medida que cuenta con 74,546 m³ (per cápita/año) de agua total renovable por año.

Sin embargo, debido al crecimiento poblacional y económico peruano; existe una gran desigualdad en la repartición de este recurso; ya que, de acuerdo a las vertientes hidrográficas naturales, se genera un problema el cual recibe el nombre de “asimetría hídrica”. El 70% de la

población tiene residencia en la vertiente hidrográfica del Pacífico, en donde se concentra únicamente el 1,8% del agua dulce utilizable, en cambio un mientras que el 26% de la población reside en la vertiente hidrográfica de la Amazonía cuyas aguas fluyen con dirección al océano Atlántico y que suma el 97,7% del agua dulce; el 4% restante de la población se ubica en la vertiente del lago Titicaca que alberga el 0,5% de agua. (Muñoz, 2011).

El agua dulce se usa para entre la población y los sectores productivos; como el sector agrícola a quien se destina un el 80% del uso del recurso hídrico; mientras que para la población se hace uso de un 12%; en la industria se emplea un 6% y la minería se hace uso de 2%; tal como lo menciona Muñoz (2011). La vertiente del Pacífico es la más importante para el crecimiento económico, poblacional y la agricultura; por lo cual las acciones del Estado han sido de mayor prioridad en la zona costera, a través de grandes proyectos de irrigación; tal es el caso de los proyectos: Chira – Piura; Chancay – Lambayeque; Jequetepeque; Chineeas; Chavimochic; Pampas de Majes y Chiclococha. La desigualdad territorial del recurso hídrico debido a la asimetría y el accionar del Estado ha generado otro tipo de desigualdad de tipo regional; ya que se han priorizado acciones de grandes proyectos hidrográficos en la costa, dejando de lado a las regiones de la serranía y la amazonia. Por otro lado, la demanda del agua es mayor cada vez, esto debido a las desigualdades naturales o por la misma acción del hombre; por ello la Autoridad Nacional del Agua (ANA), perteneciente al Ministerio de Agricultura; ha realizado algunas estimaciones llegándose a establecer que para el año 2025, en nuestro país tendremos escasez del recurso hídrico en razón de 1,000 m³ de agua per cápita por año, avizorándose un estrés hídrico entre 1,000 y 1,700 m³ de agua. (Pantoja, 2001).

Al problema de falta de agua añadiremos la contaminación de las fuentes generadas por la industria y la falta de un tratamiento adecuado de las aguas residuales de muchas ciudades en el país; situación que es origen de los conflictos sociales y la falta de gestión coordinada de los distintos sectores gubernamentales. En relación al agua destinada para el consumo humano, lo cual significa un 12% del agua dulce renovable; está atravesando por un problema muy crítico, lo cual exige que el Estado este desarrollando una serie de acciones para lograr el reordenamiento y asesoría de los distintos prestadores de servicios. Así mismo se enfatiza que la gestión de carácter sostenible, así como también el impulso hacia la educación sanitaria, así como los procedimientos de carácter interno empresarial; lo cual también exige el cumplimiento del cuidado del agua por parte de la población haciendo uso de un Sistema de Fortalecimiento de Capacidades de la Dirección Nacional de Saneamiento (DNS).

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS); dio inicio a sus actividades el 2004; sus dos primeros años de funcionamiento estuvo dirigido en el desarrollo de creación de normas administrativas y de fiscalización respecto a la calidad de los servicios; posteriormente se preocupó de la formulación y aprobación de los Planes Maestros Optimizados (PMO); luego se encargó de la regulación de los sistemas comerciales y las relaciones de las Empresas Prestadoras de Servicio (EPS) y los clientes. El sistema de gestión de indicadores de la SUNASS; permite el poder realizar informes anuales de benchmarking nacional. Así mismo la SUNASS fiscaliza y supervisa a las EPS; por medio del control de indicadores de gestión; cuyos logros se aprueban por medio de los PMO. Cabe señalar que existe mucha información disponible que está vinculada a indicadores de gestión y que es objeto de análisis de los diferentes sectores e indicaciones. Cuando se analizan los promedios de los indicadores nacionales se debe de tener en cuenta dos aspectos: la distorsión de los resultados de SEDAPAL y los promedios que ocultan.

Empresas Prestadoras de Servicios (EPS). Un promedio de 16 millones de peruanos radicados en 314 distritos; son beneficiados por los servicios de unas 50 EPS; este indicador representa el 88,5% de la población urbana en el país; los 1520 distritos restantes son atendidos por los Municipios, Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento u otro tipo de prestador. En concordancia con el Decreto Supremo No. 031-2008 – VIVIENDA; que está referido a la ley por medio de la cual se clasifican a los operadores que corresponden a los servicios de agua y saneamiento en relación a su ámbito de responsabilidad.

Tabla 2. Operadores de servicios de agua potable y alcantarillado

POBLACIÓN	ÁMBITO	PRESTADOR	REGULADOR
Hasta 2,000	Rural	Organizaciones comunales, juntas administradoras	Auto regulación
De 2,001 a 15,000	Pequeña ciudad	Unidades de gestión operadores especializados	GoL
De 15,001 a 40,000	Urbano	Pequeñas empresas de saneamiento (PES)	SUNASS
De 41,001 a 60,000	Urbano	EPS de menor tamaño	SUNASS
Mayor a 60,000	Urbano	EPS de mayor Tamaño	SUNASS

FUENTE: SUNASS.

En función al rango de conexiones domiciliarias de agua potable. Las EPS se clasifican en cuatro segmentos.

Tabla 3. Clasificación de las Empresas Prestadoras de Servicio – EPS según número de conexiones

GRUPO	RANGOS DE CONEXIONES	Nº de EPS
SEDAPAL	Mayor a 1 millón	1
EPS Grande	Entre 40 000 a 200 000	12
EPS Mediana	Entre 15 000 a 40 000	16
Pequeña	Entre 2 000 a 15 000	21
TOTAL		50

Fuente: SUNASS

Según la Ley General de Servicios de Saneamiento (LGSS), las EPS brindan los servicios de saneamiento con plena autonomía administrativa y funcional; precisa que todo usuario tiene la responsabilidad de conectarse a la red de agua potable y alcantarillado; contando para ello con la instalación adecuada de los equipos para la medición del consumo que realizara y deben de estar en buen uso para poder beneficiarse de los servicios de la empresa.

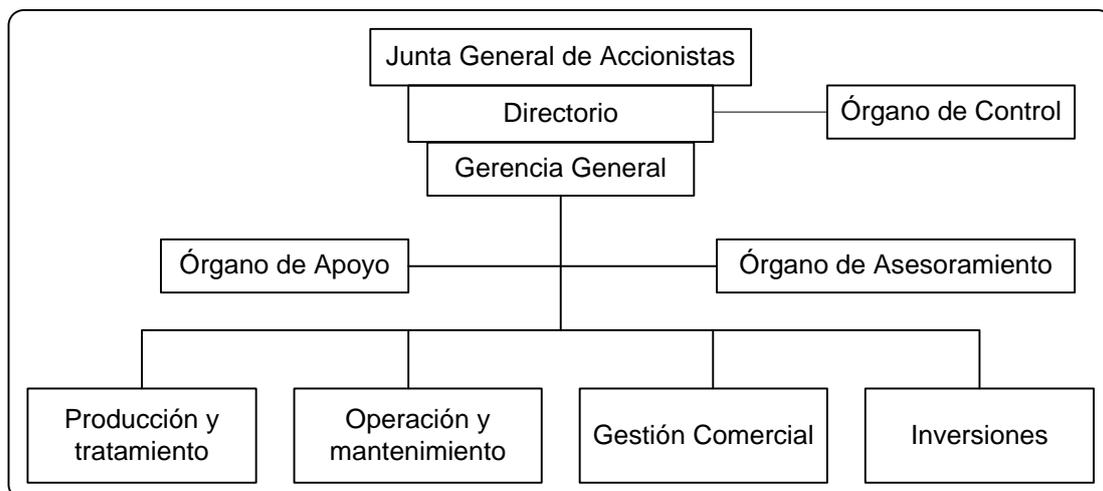
Históricamente en los casos presentados de las empresas de Arequipa, Cusco y Lima; muestran en proceso evolutivo en relación a las EPS; el siglo pasado a mediados en Lima se crea la COSAL; que en la década de los sesenta cambia a ESAL; es así que el sector vivienda le asigna algunas inversiones importantes para el desarrollo del servicio de agua; en la ciudad de Lima. Posteriormente en los años ochenta Fernando Belaunde Terry, crea una nueva estructura a la cual denomina SENAPA; que es una empresa autónoma de responsabilidad nacional que sucede a la Dirección General de Obras Sanitarias del Ministerio de Vivienda, autorizándola a poder crear unidades operativas en cualquier lugar de la república; es así que ESAL se transforma en SEDAPAL y es afiliada a SENAPA. La empresa en sus inicios dependía del Ministerio de la Presidencia; posteriormente paso a formar parte de Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción. En la actualidad está bajo la dirección del FONAPE – Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado; la cual es una empresa de derecho público que depende del Ministerio de Economía y Finanzas – MEF. SEDAPAL, ha recibido recursos económicos por parte del Estado y ha destinado recursos propios; y también de organismos multilaterales para realizar mejoras en la

calidad de la gestión que realiza; así como también optimizar su capacidad de respuesta administrativa y operativa para poder construir las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales y Plantas de Tratamiento de Aguas Potables. (PTAP y PTAR).

Hasta el año 2007 las municipalidades elegían a seis integrantes miembros del directorio de las EPS; ahora está integrada por cinco; sin embargo, la preocupación siempre ha estado dada por la ampliación de la cobertura; siendo el principal problema mejorar la calidad de la prestación del servicio.

La estructura organizativa de las EPS, es similar en todo el país; a pesar de las diferencias propias de la complejidad o el tamaño de sus operaciones, las cuales ejecutan actividades en el orden comercial, operacional, administrativa y de inversión. Así mismo la tecnología que usa la cada empresa, afecta su estructura orgánica y la complejidad de sus procesos, cabe señalar que el mayor nivel de contacto con el cliente radica en las áreas comerciales y la operativa.

Gráfico 1. Estructura de una EPS



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Las acciones operacionales están dadas por la captación y transporte del recurso hídrico hasta la planta de producción donde se realiza la acción de potabilización para luego proceder al almacenamiento; conducción y distribución hasta el consumidor final. Esta etapa también comprende la recolección de las aguas residuales para su tratamiento y devolución al medio ambiente con características distintas. Sin embargo, cabe señalar que las operaciones que se realizan como parte de los sistemas de distribución del agua potable y la recolección de las aguas residuales; no son gestionadas con altos estándares de automatización; los problemas

que se presentan tienen gran efecto en la población, situación que condiciona que toda emergencia que suele presentarse es catalogada como una deficiente operación de la EPS por parte de la población.

La venta de una nueva conexión a los no clientes; constituye el inicio de las operaciones comerciales; actividades que también contemplan la medición de lecturas de los medidores de agua; la facturación; la distribución de los recibos, así como también la cobranza de estas actividades; en su conjunto estas acciones constituyen una recargada agenda de relaciones con los clientes. Las EPS pueden abordar de manera distinta el tema de las inversiones, pudiendo ser la misma empresa o la acción de terceros; su tamaño dependerá de los ingresos propios y de los que se gestionen con el Estado. Así mismo para poder realizar las inversiones existe una política pública que norma tal fin bajo la modalidad que deberá de realizarse y que deberá estar asignada dentro de su estructura orgánica.

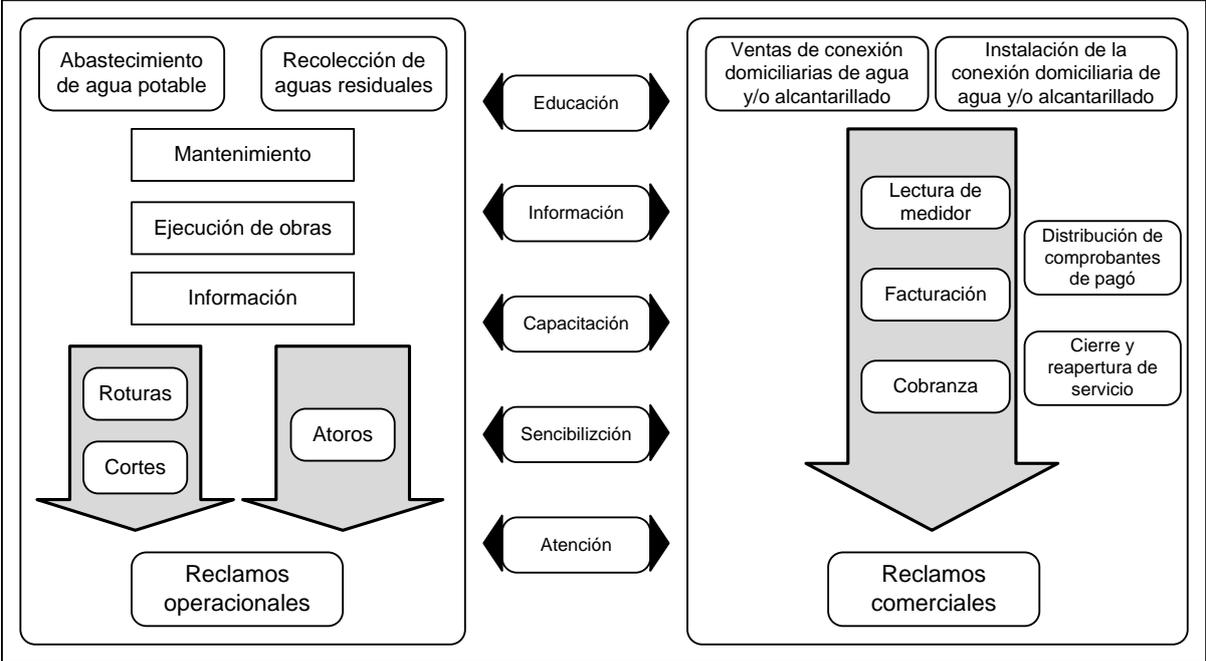
Las actividades administrativas que corresponde a la asesoría legal, planificación, control y relaciones; son desarrolladas de acuerdo a las características que puedan presentar las cada EPS, sin condición de capacidad o margen, con la finalidad de poder implementar sistemas modernos de gestión; con los cuales se observaran el desarrollo de la administración pública en su conjunto. Las EPS desarrollan procesos diversos los cuales inciden en los estándares de la calidad de los servicios; ya que las actividades presenciales poseen una mayor importancia en la percepción de la calidad, la cual es condicionada por las opiniones vertidas por los medios de información.

Cabe señalar que los eventos coyunturales influyen también en la calificación que los clientes observan de la gestión de las EPS, tal como determinan los estudios realizados por el PAS, ya que tanto los clientes como los no clientes poseen una negativa opinión del actuar de gestión de las EPS. Los procesos que efecto generan en la satisfacción están dados en las áreas operacionales y comerciales; sin embargo, tienen su principio en la debilidad de las distintas áreas de la empresa.

Cabe señalar que los procesos en que el cliente participa de manera directa o es afectado, son potencial fuente de malestar y reclamos; estos procedimientos son de poca atención a la hora de poder asignar recursos. Así mismo la EPS diseñan distintas planificaciones de carácter institucional como: el Plan Estratégico, el Plan de Inversiones, el Plan Operacional, el Plan de Compras; etc.; así mismo cuentan con instrumentos diversos

para la gestión como: el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Reglamentos, manuales, directivas; los cuales hacen uso de un software general y a la vez especial; para el desarrollo de las actividades operacionales, comerciales y de inversiones; así mismo cabe señalar que EPS ha perfeccionado sus procedimientos de atención al cliente; así como también los procedimientos de respuesta; de cuales cabe destacar que algunos presentan altos niveles de independencia.

Gráfico 2. Procesos para al cliente



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Los procesos en relación al nivel de automatización alcanzado por las EPS son diversos y podría afirmarse que su desarrollo está vinculado a la capacidad económica y la gestión adecuada de sus directivos y funcionarios en general; resaltando que a pesar que todas las EPS realizan los mismos procedimientos y requieren soporte tecnológico similar, sin embargo no es frecuente observar emprendimientos institucionales para favorecer el desarrollo o adquisición de tecnología; por lo cual se visualizan diferentes soluciones para similares problemas en el contexto real.

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS); es una institución de gestión pública que tiene como responsabilidad el poder registrar, auditar y publicar los indicadores d gestión de que desarrollan las EPS; así mismo en relación a los reportes que a continuación se presentan corresponde hasta diciembre del 2018. El patrimonio

general de las EPS corresponde a 5 227 millones de soles; de ello Lima concentra el 70%: así mismo la mitad del patrimonio de las EPS; se centra en: Chiclayo, Cusco, Arequipa y Trujillo. Por otro lado, la cobertura respecto al agua potable en las grandes ciudades es de un 90%; para las medianas y pequeñas de un 80%; y en relación al alcantarillado llegan a un 80% y 70% respectivamente. A partir de 1995 la cobertura de agua y alcantarillado, ha presentado un constante crecimiento en un 14% y 21% respectivamente; cuyo valor es superior a la tasa poblacional de crecimiento en el mismo periodo. Así mismo los estudios sobre la satisfacción de los servicios públicos no es frecuente y tampoco han motivado en su ejecución. Por último, las EPS prevalecen la observancia de la normatividad que se encuentra relacionada a la planificación de las inversiones y de los compromisos que son asumidos por el PMO. Por último, el esfuerzo mayor de las EPS se orienta en poder asegurar la calidad del producto y en garantizar su operación, sabiendo de antemano que su no cumplimiento generara procesos sancionatorios.

Frente a toda esta problemática señalada y en atención a la investigación se formula la interrogante siguiente: ¿cuál es el fundamento normativo bajo el que se desarrolla los procedimientos de reclamos, causando insatisfacción y vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana?

El desarrollo de esta investigación ha permitido analizar el contexto desde un punto de vista legal sobre los conflictos administrativos que se desarrollan en la EPS Grau, frente a la vulneración de los derechos de los usuarios los que presentan sus reclamos ante la institución. Cabe señalar que el recurso hídrico tiene un rol primordial en el desarrollo de la sociedad, sin el agua la vida se quebranta, por tanto, la empresa operadora del servicio debe velar por el cumplimiento y reservación de este derecho. La salud también se ve afectada si las aguas residuales no son evacuadas por el alcantarillado de la ciudad.

Frente a esto cabe señalar que es el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) el responsable de la conducción de las políticas públicas respecto a la provisión de agua potable y el servicios de alcantarillado en el territorio nacional, sin embargo esta responsabilidad es compartida con los distintos niveles de gobierno y sobretodo con las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS)-, las cuales desarrollan la facultad de la provisión de dichos servicios a nivel urbano, por otra parte la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS- reglamenta sus actividades.

Así mismo las EPS siempre se encuentran expuestas a críticas permanentes, por parte de las autoridades, los medios de comunicación escritos y visuales; y sobre todo por la población. En realidad, por una parte, la población nos sabe respecto al nivel de inversión que se destina a este sector o tal vez la población se siente satisfecha con el nivel de inversión y exige más, por otra parte, tenemos que tal vez las empresas EPS, no estén realizando debidamente su gestión, incluso hasta los usuarios podrían tener una percepción equivocada del problema.

El estudio busca evaluar los procedimientos que se vienen desarrollando en el área de conciliación respecto a los reclamos y denuncias que presentan los usuarios, tratando de establecer un punto medio, a partir del cual se podrá obtener una respuesta positiva, tanto en beneficio del cliente como de la institución.

La hipótesis pretende demostrar que los procedimientos de reclamos establecidos actualmente, generan insatisfacción y vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau en la provincia de Sullana.

El objetivo general se centra en analizar el desarrollo de los procedimientos de reclamos, los niveles de satisfacción y las características que presenta la vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana. Así mismo los objetivos específicos son: conocer la perspectiva del cliente respecto a los temas de conciliación administrativa en el rubro de las EPS; identificar la percepción y las expectativas de la población de Sullana sobre este tema; identificar los procedimientos que conlleven a una práctica solución de los problemas que se puedan presentar entre la EPS Grau y los clientes con reclamos que acuden a ella.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Aranzamendi (2010); que las investigaciones que las investigaciones descriptivas en el ámbito jurídico son eminentemente de carácter filosófico y hermenéutico, además que presentan una estructura mixta; los resultados no priorizan los procedimientos estadísticos u otro tipo de cuantificación; ya que lo que interesa son los fundamentos en los que se basa en sí; sustentado en los principios del derecho.

Aranzamendi (2010): considera que los estudios descriptivos se basan en la descripción de los rasgos o partes de los fenómenos fómrales o facticos que se presentan; lo formal está asociado al análisis de los entes ideales esencialmente; su método de investigación está fundamentado en la lógica deductiva y los enunciados analíticos; por otra parte los fenómenos facticos se encuentran asociados a las observaciones por medio de los sentidos y se encuentran dentro del mundo real, por lo cual se recurre siempre de forma puntual.

2.2. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Manejo de proceso de reclamos. Esta variable se definirse como el reclamo que manifiesta el cliente debido a alguna operación en relación a facturación, servicio, consumo o falta de atención, la cual no se llevó acabo en el debido momento perjudicando de manera directa al cliente; el cual recurre a la empresa para expresar su inconformidad, esperando encontrar una solución oportuna y directa frente a su problema. Por lo cual incluso la EPS podrá plantear algún manejo que beneficie de manera directa a ambos en la solución del problema presentado.

Variable Dependiente: Derechos del usuario. Esta variable está abocada a evaluar la satisfacción, el bienestar y las satisfacciones que deben de existir en el uso correcto de un servicio; ya que su alteración genera problemas que afectan al cliente de manera directa, teniendo principalmente incidencia de carácter económico; lo cual es necesario buscar un punto de no afectación para luego proceder al resarcimiento del daño ocasionado, el cual no es de carácter intencional.

Tabla 4. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA
V.I. Manejo de proceso de reclamos	Naturaleza del reclamo	Directo Asistido	Entrevista Encuesta
	Reclamo operacional	Recepción y registro Etapa de investigación y análisis Etapa de conciliación y respuesta	
	Reclamo comercial no relativo a la facturación	Recepción y registro. Etapa de investigación y análisis. Etapa de conciliación y respuesta	
	Reclamo Comercial Relativo a la Facturación	Recepción y registro. Etapa de investigación y análisis. Etapa de conciliación y respuesta	
V.D. Derecho del usuario	Satisfacción	Elementos tangibles. Prestación de servicio Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Entrevista Encuesta
	Bienestar	Acuerdo Objeto del procedimiento	
	Percepción	Emociones Sentimientos	

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Jaimes (2008) la población se refiere a la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto de análisis. Es por ello que para la presente investigación se tiene una población que corresponde a la ciudadanía en general de la ciudad de Sullana, con énfasis en las personas mayores de edad que hacen uso de los servicios públicos, calculando la muestra de una población de 265 601 habitantes (según cifras del INEI 2016).

La muestra estará comprendida por 40 profesionales del derecho quienes brindaran su opinión sobre el tema en cuestión; y 150 ciudadanos sin distinción de género, bajo las condiciones descritas.

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

Se aplicaron algunas técnicas de investigación; tomando a Aranzamendi (2010):

“Tenemos las siguientes:

- a. Entrevista. Es una técnica de investigación que se caracteriza por el intercambio directo entre el investigador y el sujeto que brinda la información. En la investigación jurídica la entrevista tiene una significativa importancia, puesto que permite al investigador relacionarse directamente con los actores fundamentales del derecho sean como operadores o usuarios y conocer las vivencias y criterios que ellos tienen sobre el tratamiento del problema.
- b. Cuestionario. Instrumento de recolección de datos compuesto por un conjunto de preguntas respecto de una o varias variables sujetas a medición. De ahí que el contenido de las preguntas suele ser tan variadas como los aspectos a medir. La estructuración del cuestionario es una tarea que requiere de toda la atención del investigador debiendo correlacionar las variables con las preguntas.
- c. Encuestas. Se considera una técnica (también método) de investigación que permite dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables tras la recolección de información sistemática. Esta técnica se emplea sobre una muestra representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación”. (p. 152).

La validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados han sido evaluadas por expertos en el tema; con la finalidad de contar con un punto de vista autorizado en la temática, que refrende la construcción interna de los ítems aplicados en el estudio. Los instrumentos aplicados han sido diseñados en base a los indicadores considerados dentro del estudio y han sido validados como ya se ha citado por expertos, bajo lo cual en la sección anexos se adjuntan las fichas de validación.

2.5. Métodos de análisis de datos

En el desarrollo de la investigación se ha hecho uso de los siguientes métodos:

- a. Método exegético. Este método busca analizar el punto de vista de la legislación traducida a la normatividad; tal como ha sido estructurada, buscando explicar el

estudio lineal de la normatividad; tal como se encuentra dentro de la legislación. El punto de partida es el ordenamiento jurídico total, este método no modifica la estructura de la normatividad expresada a través de los códigos o las leyes objeto de análisis.

- b. Método dogmático. Tiene su aplicabilidad dentro del derecho positivo, de acuerdo a este método el derecho es interpretado bajo las estructuras conceptuales que dan origen a las teorías dentro de un sistema integral o sistemático.
- c. Método sociológico del derecho. La sociología del derecho tiene por objetivo indagar el origen, la transformación y aplicabilidad del derecho en el contexto real. El derecho en su estudio no fue posible sino se pudiera plasmara en la realidad social.
- d. Método funcionalista. La funcionalidad es una orientación basada en la metodología que a su vez se desprende de la sociología del jurídica. Busca el empirismo en el pensamiento filosófico jurídico. Presenta una postura directa ya que este método siempre buscara una interrelación directa con el contexto real

2.6. Aspectos éticos

Este estudio ha sido elaborado de acuerdo a una realidad problemática actual, teniendo como fundamentación el recojo de información actualizada obteniéndose de libros e internet, además se ha realizado las citas correspondientes, por lo tanto, la investigación cumple con todos los protocolos de ética y se ha respetado los lineamientos científicos.

III. RESULTADOS

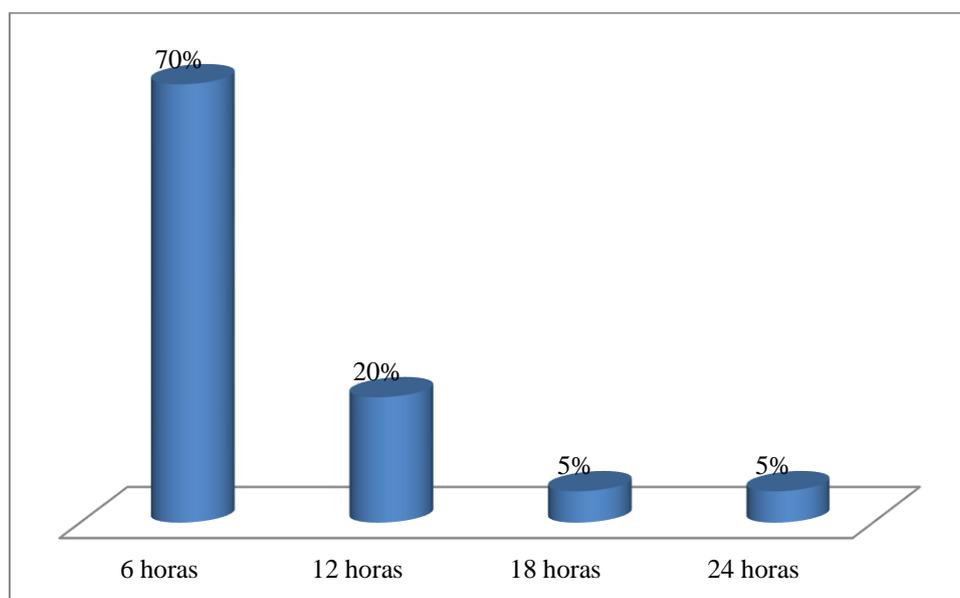
En el presente capítulo pasaremos a describir los resultados obtenidos primero de la aplicación de una encuesta que fue aplicada a los usuarios que acuden a las instalaciones de la empresa para acceder a los procesos de negociación y conciliación en la EPS Grau de la ciudad de Sullana. Una de las primeras preguntas formuladas fue: ¿cuenta con agua potable todo el día en su vivienda? El 70% de los usuarios encuestados manifestó que sólo cuenta con el líquido elemento 6 horas al día en promedio; mientras que un 20% responde que en promedio unas 12 horas por día; un 5% señala que 18 horas al día en promedio y el 5% restante responde que cuenta con agua las 24 horas del día. Quienes responden que tienen 24 horas al día el servicio de agua, se debe a que disponen de su propio almacenamiento; ya sea por medio de cisterna o el uso del tanque elevador.

Tabla 5. ¿Cuenta con agua potable todo el día en su vivienda?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6 horas	28	70%
12 horas	8	20%
18 horas	2	5%
24 horas	2	5%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 3. ¿Cuenta con agua potable todo el día en su vivienda?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

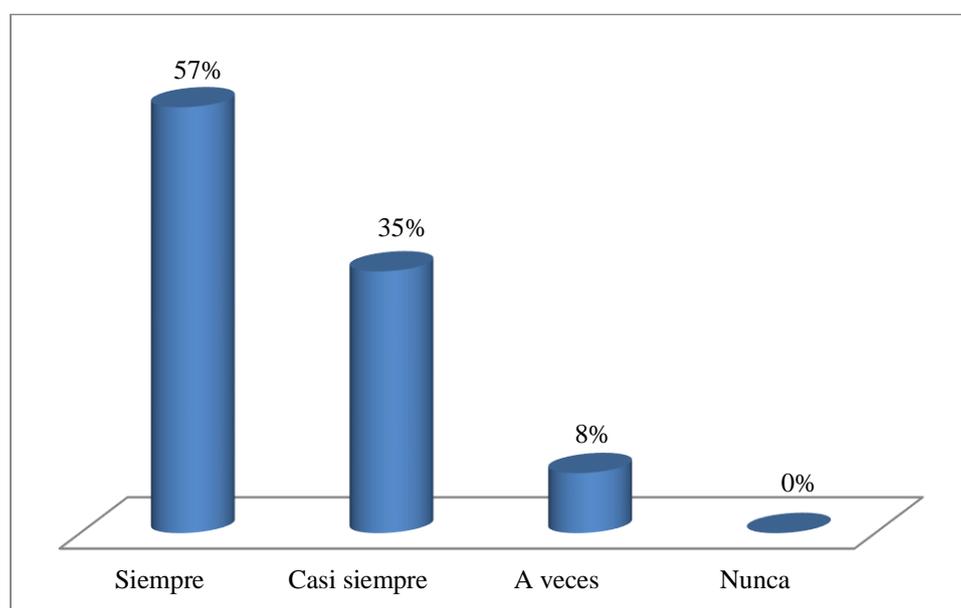
Otra de las preguntas aplicadas fue: ¿cumple con el pago oportuno de sus recibos por consumo de agua potable? Al respecto los encuestados manifestaron que el 57% siempre cumple con el pago oportuno de sus servicios en general, incluido en ello el servicio de agua; el 35% señala que casi siempre se mantiene al día en sus pagos, ya que nos les gusta poder acumular pagos; un 8% responde a veces; ya que por las condiciones económicas en las que se encuentra no se puede mantener al día en los pagos; y en especial que a veces los ingresos no cubren en su totalidad para poder afrontar todos los gastos; ese es el motivo del atraso, pero que al final siempre llega a ponerse al día.

Tabla 6. ¿Cumple con el pago oportuno de sus recibos por consumo de agua potable?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	23	57%
Casi siempre	14	35%
A veces	3	8%
Nunca	0	0%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 4. ¿Cumple con el pago oportuno de sus recibos por consumo de agua potable?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

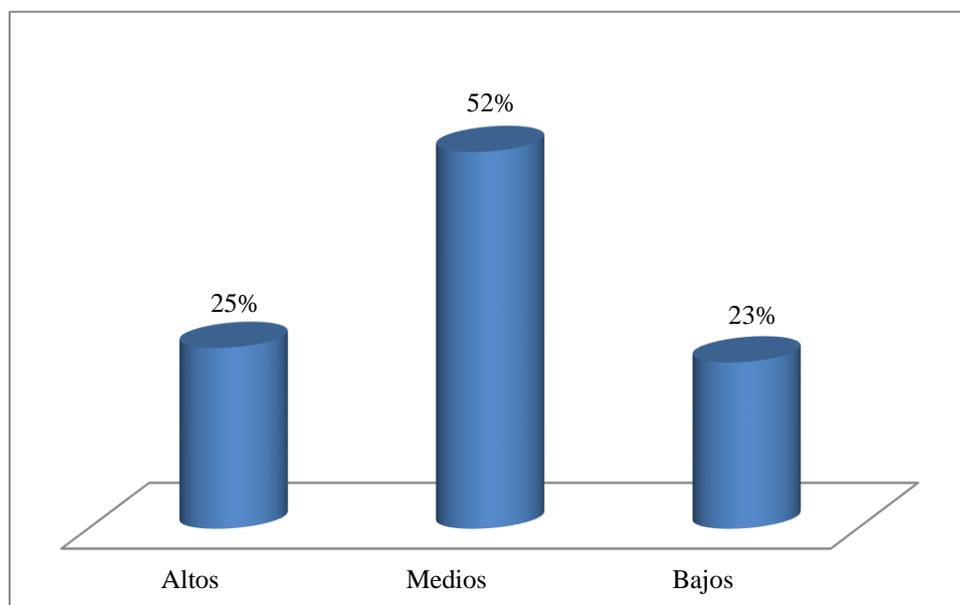
Del mismo modo se preguntó: ¿los pagos que realiza por los servicios de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, como los evalúa? Tal como se muestran en los resultados se tiene que el 25% de los usuarios encuestados señalan que los costos de los servicios de consumo de agua potable y alcantarillado son altos, lo cual significa que suele costar mucho mantener los servicios al día de una vivienda; sumándose también otros como la electricidad, la telefonía, los servicios de arbitrios e impuestos en general. El 52% considera que son costos medios que se pueden asumir con un poco de esfuerzo; y el 23% restante responden que los costos son realmente bajos.

Tabla 7. ¿Los pagos que realiza por los servicios de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, como los evalúa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Altos	10	25%
Medios	21	52%
Bajos	9	23%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 5. ¿Los pagos que realiza por los servicios de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, como los evalúa?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

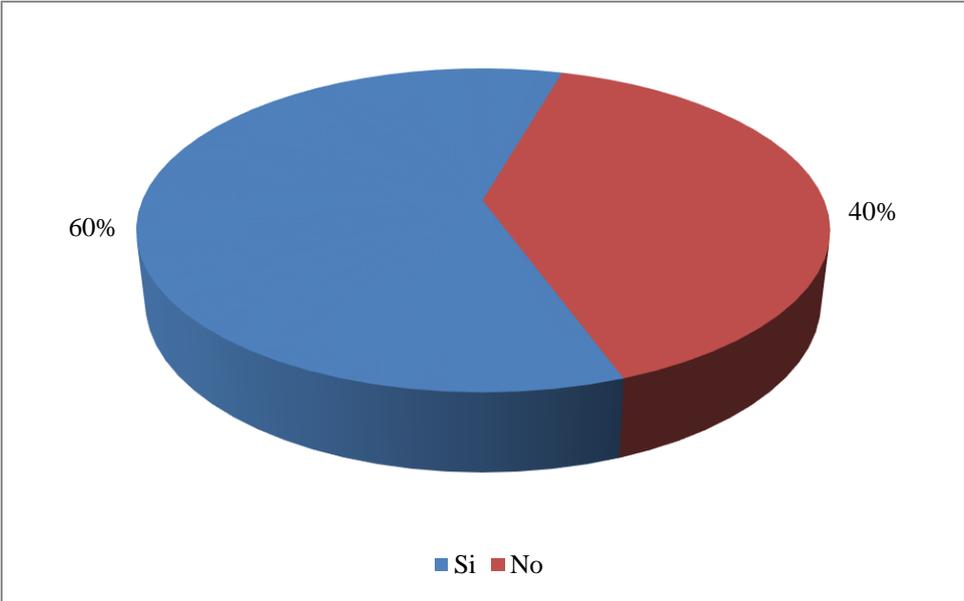
Así mismo se preguntó sí: ¿consideraría pagar más, si hay mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado? A lo cual, el 60% de los usuarios encuestados señala que sí estaría dispuesto a pagar un poco más siempre y cuando se observen mejoras, si el caso así lo amerita; mientras que el 40% restante declara que no pagaría más debido a que es deber de la empresa presupuestar y por ello los costos ya están asignados, deben más bien de optimizar sus recursos y tratar siempre de dar un mejor servicio a la comunidad en general; la acción gerencial es el tema de fondo que debe ser tratado más eficientemente; ya que como bien sabemos la EPS Grau, en general siempre han tenido problemas administrativos debido a la mala gestión.

Tabla 8. ¿Consideraría pagar más, si hay mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	60%
No	16	40%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 6. ¿Consideraría pagar más, si hay mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

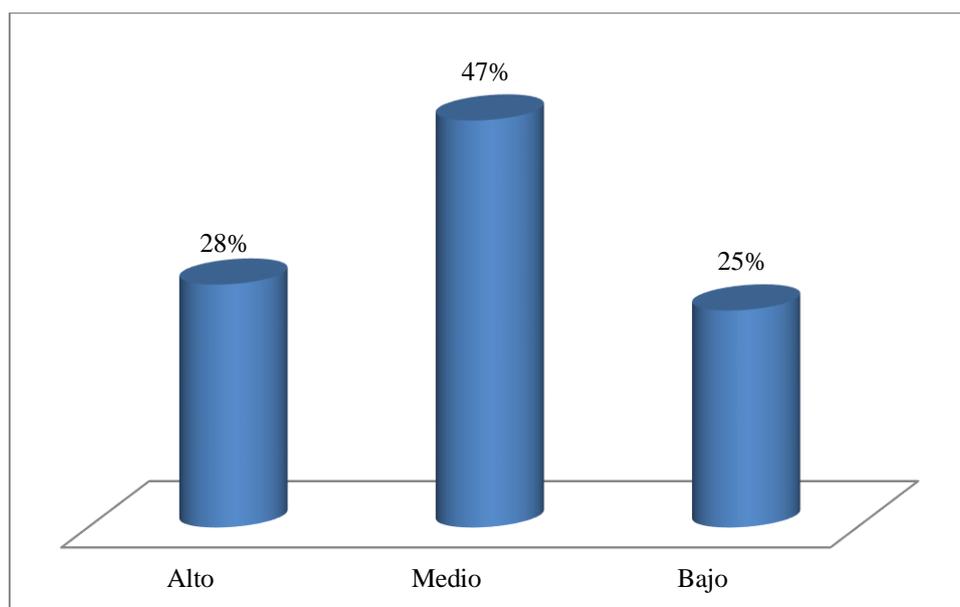
Otra de las preguntas fue: ¿Cuándo realiza un trámite en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; en qué grado la atención es calificada oportuna? El 28% de los usuarios encuestados manifestaron que la atención puede calificarse cómo oportuna en un sentido alto; situación que refleja rapidez y toma de decisiones de manera efectiva; para el 47% de los usuarios mayoritariamente la calificación de la atención es media; ya que no hay rapidez, incluso hasta se presenta tiempo muerto, pero se obtienen respuestas. Por último, para el 25% de los usuarios restante califican a la atención como bajo; ya que hay demasiada pérdida de tiempo, no se obtienen respuestas inmediatas, mucha burocracia en presentación de documentos, que no hacen más que dificultar el actuar administrativo.

Tabla 9. ¿Cuándo realiza un trámite en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; en qué grado la atención es calificada oportuna?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	11	28%
Medio	19	47%
Bajo	10	25%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 7. ¿Cuándo realiza un trámite en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; en qué grado la atención es calificada oportuna?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

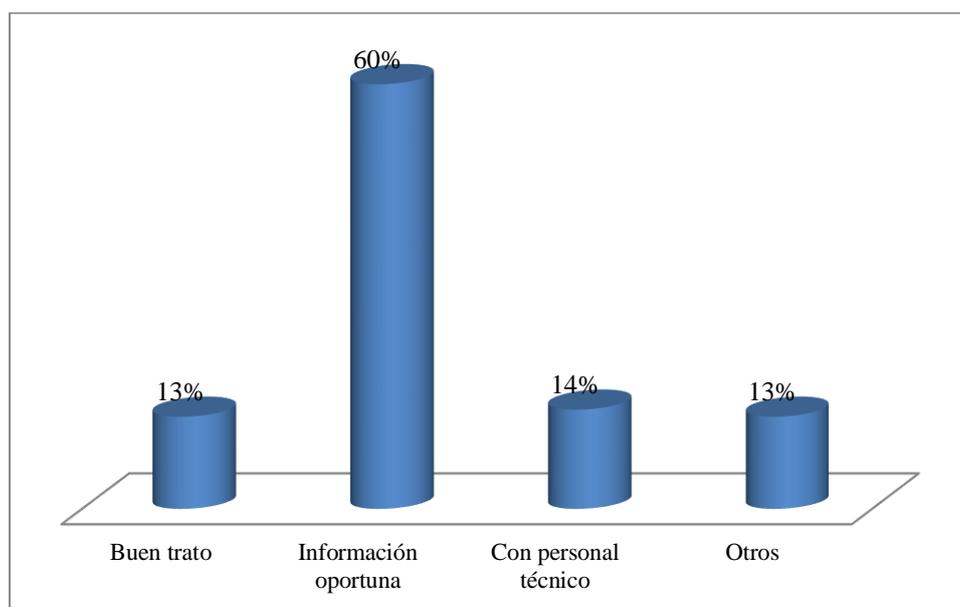
También se preguntó: ¿en qué aspecto se debe de mejorar la atención al usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado? Un 13% de los usuarios encuestados manifestaron que debe de priorizarse el buen trato; ya que a veces los empleados no brindan mayor explicación y asumen que los usuarios ya conocen sobre el tema. Así mismo un 60% considera que se debe de brindar una mayor información de carácter oportuno; hay veces que los usuarios tienen que recorrer varias oficinas para poder informarse adecuadamente, lo cual constituye una falta de respeto y pérdida de tiempo. Un 14% señala que debe asistir a los usuarios mayor personal técnico y por último un 13% consideran otras razones, entre las que destacar que se debe de cobrar de acuerdo al tiempo de suministro del servicio.

Tabla 10. ¿En qué aspecto se debe de mejorar la atención al usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buen trato	5	13%
Información oportuna	24	60%
Con personal técnico	6	14%
Otros	5	13%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 8. ¿En qué aspecto se debe de mejorar la atención al usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

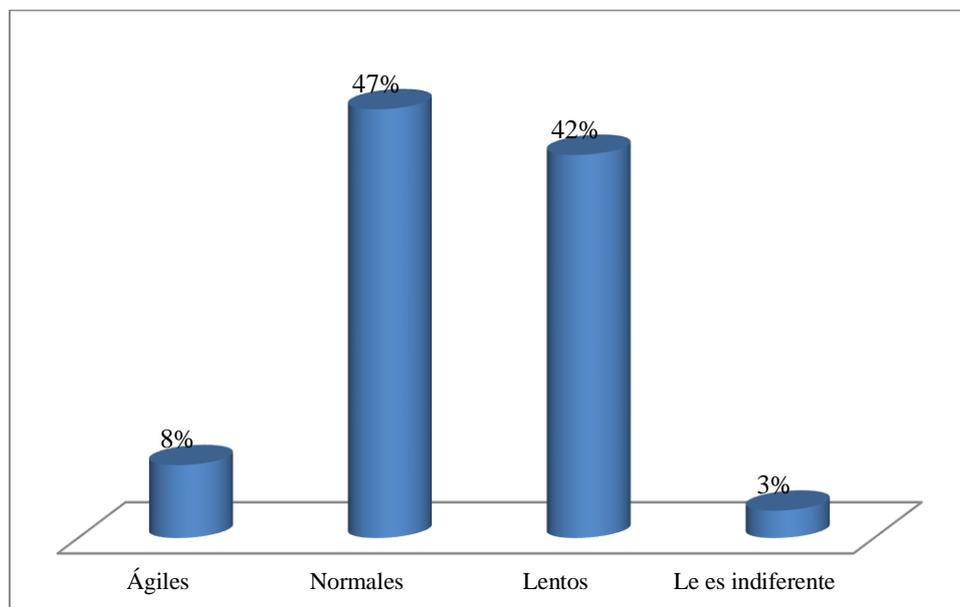
Se preguntó también: ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados por la EPS – Grau de la provincia de Sullana? Un 8% de los encuestados consideran que los procesos que se desarrollan en la EPS – Grau de Sullana son ágiles; un 47% revela que están dentro del rango de la normalidad; un 42% precisa que son lentos debido a demasiados trámites de carácter burocrático que dificultan el accionar de manera directa y sencilla. Por último, el 3% considera que le es indiferente; ya que a la larga no tiene apuro; y que deberá resolverse en el tiempo que estimen conveniente.

Tabla 11. ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados por la EPS – Grau de la provincia de Sullana?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ágiles	3	8%
Normales	19	47%
Lentos	17	42%
Le es indiferente	1	3%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 9. ¿Cómo considera que son los procesos administrativos desarrollados por la EPS – Grau de la provincia de Sullana?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

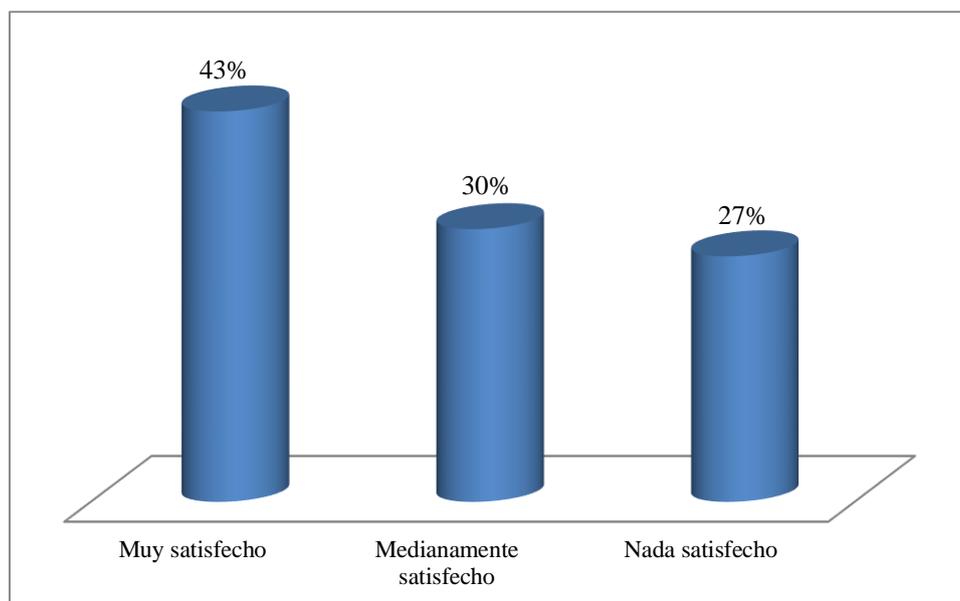
De la misma manera se preguntó también: ¿se siente satisfecho con el servicio recibido por el área de negociación y conciliación? Un 43% señala que si se siente muy satisfecho con el servicio que le ha sido brindado por el área; la cual le ha ayudado en la solución de su problema; un 30% considera que se encuentra medianamente satisfecho; y el 27% restante no se encuentra nada satisfecho; ya que desde su ingreso le quisieron imponer situaciones en las cuales no estaba plenamente de acuerdo; es más consideran que esta área primero ve el lado de la empresa y no el sentir del usuario; debería de haber un protocolo de más amplitud y elasticidad a la hora de tratar los problemas en esta área.

Tabla 12. ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido por el área de negociación y conciliación?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy satisfecho	17	43%
Medianamente satisfecho	12	30%
Nada satisfecho	11	27%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 10. ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido por el área de negociación y conciliación?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

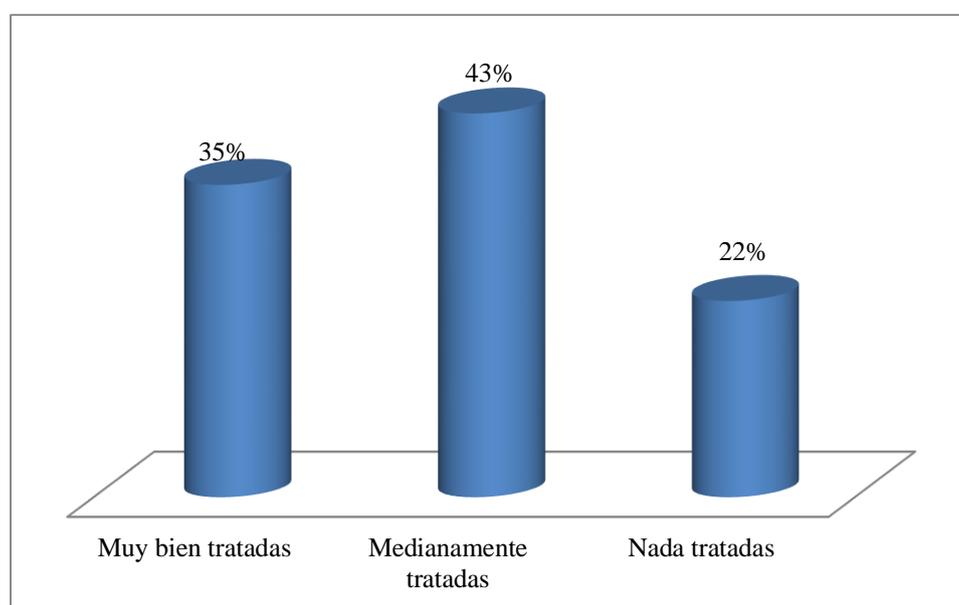
Se preguntó también si: ¿siente que sus necesidades y demandas han sido tratadas de manera efectiva? Un 35% de los usuarios señaló que se siente muy bien tratado; no presente problemas al respecto; un 43% considera que sus necesidades fueron medianamente tratadas; faltan considerar tal vez algunos otros aspectos, pero en general se encontró bien. En cambio, el 22% asegura que no se sintió plenamente atendido, ya que sus necesidades no fueron tratadas; es necesario generar un mayor nivel de empatía, ponerse en el lugar del otro; ya que de esta manera se brindaría un mejor servicio al usuario; debido a que no todos los usuarios están en las mismas condiciones económicas, por tanto, debe de existir una mayor equidad; de manera todos saldríamos beneficiados.

Tabla 13. ¿Siente que sus necesidades y demandas han sido tratadas de manera efectiva?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bien tratadas	14	35%
Medianamente tratadas	17	43%
Nada tratadas	9	22%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 11. ¿Siente que sus necesidades y demandas han sido tratadas de manera efectiva?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

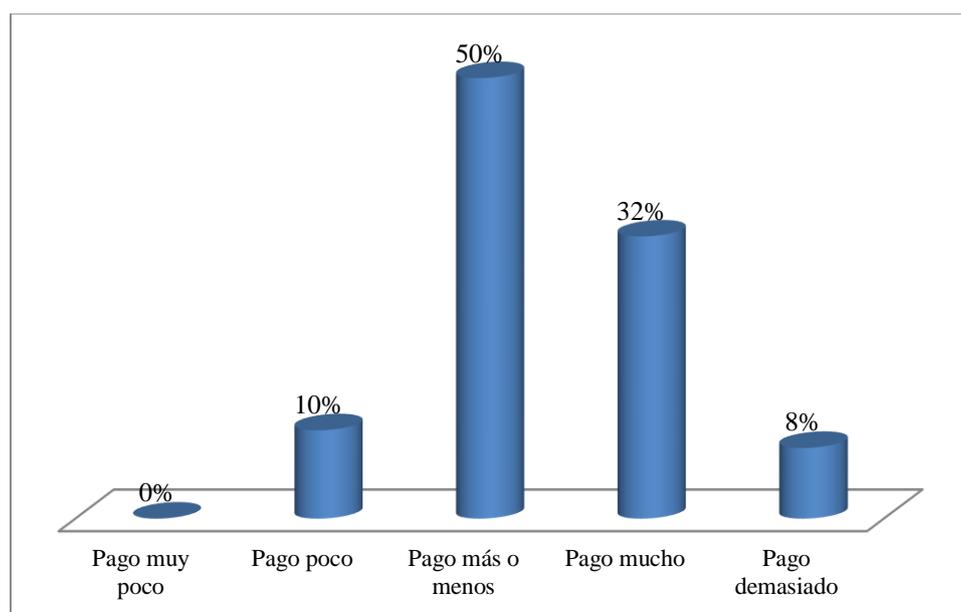
Por último, se formuló la siguiente pregunta: ¿de acuerdo a la escala sobre el pago que realiza en la EPS – Grau; en donde se ubicaría usted? Un 10% señala que considera que es un pagó básico o poco; que no le afecta; en cambio un 50% considera que el pagó es normal o regular, está acorde con lo que se recibe; un 32% señala que el pagó es mucho que realmente no está acorde a lo que se recibe; debería de ser menor ya que el servicio no cumple plenamente una cobertura total; y un 8% restante de los usuarios considera que el pagó lo califica como demasiado.

Tabla 14. ¿De acuerdo a la escala sobre el pago que realiza en la EPS – Grau; en donde se ubicaría usted?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pago muy poco	0	0%
Pago poco	4	10%
Pago más o menos	20	50%
Pago mucho	13	32%
Pago demasiado	3	8%
TOTAL	40	100%

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Gráfico 12. ¿De acuerdo a la escala sobre el pago que realiza en la EPS – Grau; en donde se ubicaría usted?



Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Cómo último apartado se formuló una pregunta de carácter abierta en donde se señaló que: ¿Qué aspecto desearía mejorar, podría describir o explicar alguno de ellos? Las respuestas han sido múltiples entre las que se destacan, que se debe de aumentar las horas de servicio del agua en el día; así como también se debe de mejorar el alcantarillado; otros consideran que se debe de aumentar el personal para la atención de los usuarios y no esperar tanto tiempo para poder atenderse en las consultas o situaciones que se presentan ya que se pierde demasiado tiempo en colas y espera. Hay quienes consideran que se deben dar a conocer los procesos administrativos por medio de cartillas señalando como se debe de actuar de acuerdo a las condiciones que se presentan; así como también mejorar el abastecimiento del agua. Con respecto a quienes llegan a las áreas de conciliación y negociación señalan que realmente no se da ese proceso, ya que de antemano la empresa tiene sus propias disposiciones, no se ponen en el lugar del usuario, debería de haber una mayor flexibilidad.

Muchas veces las mediciones que se hacen de los medidores de agua no se realizan de manera eficiente, generando problemas a los usuarios por los costos que figuran en los recibos, es necesario una mayor fiscalización al respecto. Hay quienes señalan que se debe brindar información más precisa a los usuarios ya que no se cumple con informar adecuadamente. Incluso consideran que las personas que están a cargo de la atención deberían de mejorar la interrelación con el usuario; deben de recibir capacitación para brindar una mejor atención de manera más educada y con mayor apertura. Sobre los procesos de reclamos se deben de modificar los procesos ya que son muy burocráticos y demandan mucho tiempo poder concretar las acciones.

El siguiente instrumento aplicado fue una entrevista la cual fue resuelta por los jefes de la EPS Grau; en a nivel de provincia con la finalidad de tener una perspectiva más amplia del problema que nos encontramos estudiando, se formularon diez preguntas, las cuales detallamos una a una:

La primera de las interrogantes formulada fue: ¿Desde su perspectiva, cuales son los principales problemas que se presentan en la provisión de los servicios de Agua y Alcantarillado? Las respuestas fueron variadas; algunos de los jefes consideran que el mayor problema lo constituye la falta de capacidad para poder erradicar el problema; considerando la posibilidad que debe de existir un subsidio de carácter privado para ayudar a la solución del problema. Así mismo hay quienes señalan que el abastecimiento del servicio de agua potable es deficiente debido a que los costos son limitados, en especial para las zonas alejadas y altas

de la ciudad. Otros consideran que el problema se centra en la restricción del servicio d agua; se debe de tener una planta de mayor capacidad para poder brindar mayor cobertura; y se debe de tener una mayor ampliación de tratamiento de las aguas residuales y por último se debe educar al usuario en el tema de sus obligaciones y derechos. También señalan que se requiere de mejores remuneraciones para los trabajadores y el cambio de redes nuevas; porque las otras ya cumplieron su ciclo.

La siguiente pregunta está referida a: ¿cuáles considera que son las áreas básicas en la estructura organizacional mínima requerida para la administración de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado? Respondiendo uno de los jefes señala que es el área comercial encargada de la facturación, cobranza y atención al público; así mismo el área promocional la misma que se encarga de la manufacturación del agua y la distribución de la misma. Para otros consideran que las áreas básicas son la gerencia de operaciones, comercial y administrativa. Hay quienes consideran que las áreas básicas para poder operar serían área técnica – operacional; área comercial y área de inversión y finanza.

De la misma manera se preguntó también: ¿qué modelo de gestión de los legalmente posibles, convendría implementar para que la dotación de los servicios de agua potable y alcantarillado sean de mayor eficacia? A lo cual algunos consideran que la EPS – Grau SA; se encuentra en un declive económico en el cual ha tenido protagonismo la administración pública, por lo tanto, la solución inmediata privatizarla. Así mismo hay quienes señalan que mediante la gestión pública podría implementarse un mejor modelo. Hay quienes coinciden en señalar que lo mejor sería un modelo privado; ya que actualmente la empresa se encuentra en una condición de recesión e insolvencia, convendría apostar por la privatización total del servicio y se invertiría de mejor manera en las situaciones que se requieran.

Así mismo otra de las interrogantes consideradas en el instrumento fue: ¿Cuáles son los problemas de mayor incidencia que presentan los usuarios en relación a los temas de negociación o conciliación por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado? Las respuestas fueron diversas, pero se asocian en los siguientes términos: el desconocimiento del proceso administrativo contemplado en la ley 27444 y en la RCD 066 – 2006 SUNASS – CD; lo que provoca un análisis subjetivo del reclamo por parte del usuario reclamante. Del mismo modo declaran que debido a los problemas de facturación y los problemas operacionales como el desborde de alcantarillados. Se destacan los reclamos con tipología de consumo medido promedio; así como la falta de imparcialidad en el proceso de negociación.

También se consideró la siguiente pregunta: ¿las estrategias que desarrolla la EPS – Grau para solucionar los problemas suscitados con el usuario por dan resultados? Respondiendo algunos que si dan resultados. Otros señalan que si en el tema comercial (relativo a la facturación) con un descuento en la factura se obtiene la satisfacción del cliente y el pago oportuno; en relación a los problemas operacionales todavía hay debilidades que perjudican la imagen institucional. Las estrategias que desarrolla la empresa son muy poco sostenibles; ya que su duración es temporal y no aportan a una solución definitiva.

Del mismo modo se preguntó también: ¿qué estrategias complementarias propondría como conector del tema para alcanzar una óptima gestión en el área que se desempeña? Resaltando que la difusión didáctica de los reglamentos y directivas que regulan el proceso de reclamos y el servicio de saneamiento; así como también la contratación de personal calificado para la aplicación justa de la norma. Señalan que se debe de mejorar la distribución del servicio en horas de abastecimiento y presión; así como buscar la inversión para solucionar el desborde y tratamiento de las aguas servidas, implementando también programas de educación sanitaria. Una de las estrategias podría ser la instalación de una plataforma virtual para la realización de reclamos y la solución será reportada por el mismo canal en un plazo de tiempo más inmediato.

Otra de las preguntas fue: ¿qué tan satisfecha considera que se siente la población con el servicio de agua y saneamiento?, ¿por qué razón? Las razones que se señalan son debido al poco satisfecho ya que actualmente los servicios de saneamiento de agua y alcantarillado son paupérrimas. Hay quienes también señalan que se encuentran poco satisfechos por las restricciones del servicio de agua y el desborde del sistema de alcantarillas. Reconocen que la población no está satisfecha con el servicio, ya que existen un sinnúmero de problemas que no son atendidos adecuadamente.

Así también se formuló otra de las interrogantes; ¿qué factores impiden que los usuarios no se sientan satisfechos con el servicio? (Responda en caso que su respuesta en la pregunta anterior fue negativa). Las respuestas fueron variadas ya que algunos consideran que falta de presión hidráulica, el no cumplimiento de los horarios de abastecimiento establecidos en los recibos y burocracia. Hay quienes declaran que los factores son varios: horario de abastecimiento, presión hidráulica, cobertura y tratamiento de aguas residuales. Señalan también que la burocracia, la no solución a los problemas y la falta de inversión son los factores que contribuyen a generar insatisfacción.

Se preguntó también si: ¿considera que existen aspectos de conflicto entre la EPS - Grau y la población? ¿Por qué? Señalándose que si porque hasta la actualidad no se solucionan los problemas técnicos apremiantes. Así mismo hay quienes manifiestan que sí, ya que el servicio es deficiente. Otros consideran que sí la población se encuentra insatisfecha con el servicio y los costos que se cobran.

Por último, se preguntó finalmente ¿qué aspectos considera necesarios corregir en el corto plazo (próximos 12 meses)? Resultando que realizar un proyecto viable de inversión en los equipos de emergencia (hidrojet); instaurar capacitaciones constantes a los establecimientos de la EPS – Grau. Otros consideran que se debe de adquirir equipos para cada zona para poder atender las emergencias por desborde de alcantarillado. Se debe de contratar a personal especializado y eficiente para la gestión de la empresa para que de esta manera la planificación e inversión sea la apropiada; así mismo se deben de reformar los reglamentos que regulan el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado buscando que se proporcione un servicio propicio y acorde a las necesidades.

IV. DISCUSIÓN

En el siguiente apartado se discuten los resultados obtenidos en la investigación en concordancia al planteamiento de los objetivos específicos; y es como sigue:

Objetivo específico 1. Conocer la perspectiva del cliente respecto a los temas de conciliación administrativa en el rubro de las EPS.

Tal como se ha podido observar en los resultados, los clientes desconocen los procedimientos establecidos por la EPS Grau; no tienen en claro la información y los procedimientos que se tienen que aplicar en estos casos. Esta situación les da una ventaja a los funcionarios de la EPS – Grau; ya que pueden establecer sus condiciones de acuerdo a sus intereses. Cabe señalar que, si bien el procedimiento ha sido señalado bajo el nombre de conciliación, en la práctica jurídica no es; el término que se ajustaría a este proceso sería más bien el de negociación; ya que en el fondo es eso: ambas partes negocian un hecho, pero en esta negociación la parte que tiene la ventaja es la EPS – Grau; quien determinara e impondrá sus condiciones de acuerdo a las condiciones que se analicen con el usuario.

Los procedimientos establecidos para establecer las medidas preventivas en relación a la designación de los responsables del Comité de Conciliación; está determinado por la Gerencia Comercial de la empresa, la cual solicitara a quien corresponda la formalización de dicha designación o en su defecto la modificación de los titulares responsables y suplementos, los cuales son reconocidos mediante resolución gerencial, encargándose los procedimientos conciliatorios, cuya condición laboral es de carácter permanente y distinta al responsable de la recepción de los reclamos comerciales.

Los criterios de conciliación que se utilizan por los miembros del comité de conciliación son enmarcados dentro de los criterios siguientes: conexiones con fuga no visibles reparadas; conexiones con fuga visibles reparadas; por embalse de lectura; por cargo de cortes y regularización de indebidos; conexiones que registran el doble de su promedio de consumo sin superar el doble del consumo asignado; conexiones que registran el doble de su promedio de consumo y que supere el doble de consumo asignado y que cuenten con el visto bueno y conformidad del área de mediciones; cambio de tarifa sin previa notificación; conexiones sin empalme al interior incluyendo los extemporáneos; cargo por recuperación de consumos que no tengan sustento técnico del período afectado; y facturación indebida por estar la conexión

en corte temporal y/o definitivo a solicitud del cliente. No debiendo ejercer sus funciones más allá de los conceptos establecidos en estas líneas.

Para poder proceder con el procedimiento de la gestión de conciliación; el personal de los módulos de atención al cliente recibe el reclamo del usuario debido a la no conformidad de la facturación realizada. El supervisor procederá con la evaluación y análisis de la demanda, para notificar y citar al usuario, si su reclamo ostenta los requisitos para la conciliación; para ello se deberá tener en cuenta lo que establece la Resolución del Consejo Directo N° 066 – 2006 – SUNASS – CD. Si el reclamo no reúne las condiciones de conciliación se procederá de acuerdo a los parámetros del proceso normal de reclamo.

Objetivo específico 2. Identificar la percepción y las expectativas de la población de Sullana sobre este tema.

La población en la provincia de Sullana respecto al servicio de agua y alcantarillado, no se encuentra en condiciones de satisfacción, son varios los factores que provocan esta condición. Por ejemplo, el servicio de agua únicamente se da por horas; por lo cual las personas deben de almacenar agua para la realización de sus actividades domésticas; aunque ya muchos hogares cuentan con sistemas de tanques elevados; sin embargo, son los hogares menos favorecidos quienes no gozan de esta posibilidad, lo cual les aseguraría un continuo suministro de agua en sus hogares. Las zonas urbanas marginales no cuentan con saneamiento por cual se les brinda el servicio de agua potable por medio de cisternas.

Los usuarios revelan que los procesos administrativos que se desarrollan en la EPS – Grau son burocráticos, generando mucha pérdida de tiempo y recursos; al final no se ven favorecidos por las decisiones que toma la empresa; ya que a pesar de encontrar y señalar faltas siempre la empresa actúa a su favor. Con relación a los costos una parte de la población considera que los costos son realmente altos, situación que genera que muchas familias se atrasan en los pagos. Así mismo el personal que atiende y orienta al usuario, no refleja una buena atención y orientación al cliente, debería haber personas más capacitadas al respecto, situación que genera que debe de realizarse una mejor selección del personal

Así mismo muchos han coincidido en señalar que es necesario realizar algunas inversiones que son de carácter esencial para brindar un buen servicio entre las que tenemos una mayor planta de tratamiento de agua potable; la renovación de instalaciones de agua y desagüe; en especial estas últimas ya que han cumplido su ciclo de servicio en la

comunidad y necesitan ser reemplazadas para que los aniegos que se presentan por ruptura dejen de suceder; ya que esta situación se presenta de manera constante, alterando el orden la ciudad y también siendo un foco infeccioso que puede afectar a la salud de los ciudadanos en general. Se necesita también una planta de tratamiento de aguas residuales más acorde a las necesidades de la población en general.

Objetivo específico 3. Identificar los procedimientos que conlleven a una práctica solución de los problemas que se puedan presentar entre la EPS Grau y los clientes con reclamos que acuden a ella.

Tal como ya se han señalado en los distintos casos en los cuales se procederá con la intervención por parte de la EPS – Grau, se deberá incurrir dentro de situaciones normativas que se encuentran señalados en los ordenamientos internos de la empresa; primero que la EPS está compuesta de tres áreas básicas: técnica, comercial, administrativa y financiera. El área técnica es la responsable de las operaciones de control, mantenimiento y desarrollo expansivos de los servicios; la comercial tiene por responsabilidad la medición, la facturación, la atención al usuario, el catastro a esta área corresponde la determinación y aplicación de los montos tarifarios. El área financiera es la encargada del diseño y aplicación de la distribución presupuestaria, así como el manejo contable, la recaudación y las tasas, también es responsable de la elaboración de los reportes financieros y por último el área administrativa bajo cuya dependencia encontramos al recurso humano y los materiales; coordinaciones para la ejecución de capacitaciones y la aplicación de los reglamentos y normas de la organización. Una vez que los clientes comprendan esta estructura será más fácil poder acudir a quien corresponda para la formulación de sus reclamos.

V. CONCLUSIONES

1. Se ha realizado el análisis sobre el desarrollo de los procedimientos de reclamos, los niveles de satisfacción y las características que presenta la vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana; resultando que los procedimientos necesitan ser rediseñados para un mejor funcionamiento de los mismos de forma más óptima, pensando más en el cliente; ya que como se observa existe un alto grado de insatisfacción respecto al servicio que se recibe por parte de la EPS Grau; consideran que los pagos en general son altos y que realmente el servicio de agua y alcantarillado no cubre las expectativas deseadas.
2. Con respecto a poder conocer la perspectiva del cliente respecto a los temas de conciliación administrativa en el rubro de las EPS; tenemos que realmente la empresa es la que dispone de este hecho no tendríamos que hablar de una conciliación, sino más bien de una negociación la cual es dirigida por la empresa por se prioriza el bienestar de la misma; muchas veces los usuarios tienen que hacer las condiciones que de antemano ya se encuentran definidas.
3. Se ha procedido a la identificación de la percepción y las expectativas de la población de Sullana sobre los servicios de agua y alcantarillado y realmente la evolución deja mucho que desear; instalaciones viejas que necesitan ser cambiadas, el agua no se brinda de forma continua; el pago es alto por encima de lo que realmente debe de corresponder ; no existen criterios de orientación cuando los usuarios acuden a la empresa para ser atendidos, sus reclamos presentados son analizados en mucho tiempo.
4. Por último, se ha identificado los procedimientos que conlleven a una práctica solución de los problemas que se puedan presentar entre la EPS Grau y los clientes con reclamos que acuden a ella; buscando los puntos que caracteriza cada segmento social, teniendo en cuenta que el agua es un líquido elemento en el cual se basa la existencia del ser humano. Por tanto, su cuidado y preservación es una preocupación para toda la humanidad en su conjunto.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los trabajadores de la EPS Grau deben de conocer los procesos que se siguen para todo tipo de reclamo, ya que de esta manera se podrá lograr una orientación adecuada a los usuarios que llegan a la unidad por situaciones diversas, esto ayudara a mejorar los tiempos de espera y sobre todo a cambiar la perspectiva del servicio en sí; ya que al usuario se le considerara de una mejor manera en relación a su atención.
2. Para lograr la recomendación anterior primero será necesario capacitar al personal y evaluarlo en el cumplimiento de sus funciones, para poder conocer si los procesos de atención a los usuarios se están desarrollando bajo estándares de calidad, hecho que mejorara las características de la satisfacción de los usuarios en general.
3. Así mismo los procedimientos de reclamos a un nivel operacional están ubicados en un nivel no adecuado, bajo esta perspectiva que favorece siempre a la institución deberá mantener a los usuarios informados, por medio de comunicados o sport publicitarios; es necesario que los usuarios identifiquen previamente sus problemas, con el objetivo de que al iniciar su reclamo sepa dónde dirigirse y que acciones desarrollar.
4. Por último, los procesos de reclamo generados a un nivel comercial el cual no está referido a la facturación se ubican en un nivel no adecuado; bajo este aspecto la EPS Grau tiene la obligación de mantener informados a los usuarios sobre los servicios que brinda y sobre los problemas relacionados a la micromedición, y a los cortes no debidos.

REFERENCIAS

- Arias R, y Otros (2012) Perú: La oportunidad de un nuevo ciclo de desarrollo: Escenarios prospectivos 2012-2016. PNUD. Perú Junio 2012
- Asociación Nacional de Entidades Prestadoras de Servicio de Saneamiento – ANEPSSA PERU (s.f.) [en línea]. Disponible en: <http://anepssaperu.net/body.php> [Consulta: 2019, 12 de junio]
- Autoridad Nacional del Agua – ANA. (2012) Informe País, presentado por la delegación de Perú en el VI Foro Mundial del Agua. Marsella, Francia
- Banco Mundial (2010) Financiamiento local de empresas de agua: Retos y oportunidades. El caso de Perú. Abril 2010
- Banco Mundial (2012) El piso esta parejo para los niños del Perú. VAKIS Renos. Banco Mundial y Grade. Lima enero
- Béjar H. (2004) Políticas sociales y desarrollo. Maestría en Gerencia Social. Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual.
- Corrales E. (2003) Gobernabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en América Latina. Brasil.
- Declaración de Dublín sobre el Agua y el Desarrollo Sostenible, [en línea]. Disponible en: <http://www.wmo.int/pages/prog/hwrp/documents/espanol/icwedecs.html> [Consulta: 2019, 25 de mayo].
- Defensoría del Pueblo (2009) Informe Defensorial N° 94-2004 Rol del Regulador de Agua Potable y Saneamiento en el Siglo XXI, Retos y Oportunidades. Seminario Internacional, Lima
- FAO. AQUASTAT (2002). Tierra y Población: FAOSTAT: Oficina del Censo de Estados Unidos, [en línea]. Disponible en: http://www.unesco.org/bpi/wwdr/WWDR_chart1_esp.pdf [Consulta: 2019, 24 de junio].

- Fernández D. (2012) Esquema de asignación y distribución de recursos, estable y de largo plazo para el sector saneamiento en el Perú. Banco Interamericano de Desarrollo Lima, Perú
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación (1ª Ed.), México: Mc. Graw Hill.
- Horovitz, J. (2007) La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Editorial Mc Graw Hill. Madrid España.
- Kelsen, H. (1958). Teoría General del Derecho y del Estado.
- Kelsen, H. (2001). Introducción a la teoría pura del derecho Hans Kelsen. Lima: Asociación Peruana de Derecho Constitucional.
- Leyva, M. A. (s.f.). El Derecho Penal Mínimo y el Bien Jurídico. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos37/derecho-penal-minimo/derecho-penal-minimo.shtml>
- Muñoz, I. (2011). El problema de la disponibilidad del agua en el Perú, [en línea]. Disponible en: <http://enfocodederecho.com/el-problema-de-la-disponibilidad-de-agua-en-el-peru/> [Consulta: 2019, 10 de junio]
- Pantoja, G. (2001). Evaluación de recursos hídricos superficiales en la cuenca del río Huaura, Lima: Ministerio de Agricultura / Autoridad Nacional del Agua - ANA [en línea]. Disponible en: <http://www.ana.gob.pe/media/401055/5%20erhs%20huaura%20ana%20gp.pdf> [Consulta: 2019, 12 de junio].
- Rojas F. (2010) Gobernabilidad y gobernanza. De la teoría a la práctica, aplicación en los servicios de agua potable de saneamiento. ANEAS México, 201
- Rojas F. (2010) Gobernabilidad y gobernanza. De la teoría a la práctica, aplicación en los servicios de agua potable de saneamiento. ANEAS México.
- Romero, A. (s.f.). Teoría del conflicto Social. Obtenido de Negociación Directa y Asistida: http://www.hekal.edu.pe/articulos/1_TEORIA_DE_LOS_CONFLICTOS_ARG.pdf

Roque J., C. (s.f.). Conflicto y Educación para la Paz. Revista electrónica de Medios Alternativos.

Salas, B. C. (s.f.). Derecho & Cambio Social. Obtenido de <http://www.derechocambiosocial.com/revista003/oportunidad.htm>

Sánchez J. y otros. (2011) Evaluación de la calidad en el servicio de una dependencia municipal mediante Servqual. Revista El Buzón de Pacioli, Número Especial 74. México. Octubre 2011.

Sánchez J. y otros. (2011) Evaluación de la calidad en el servicio de una dependencia municipal mediante Servqual. Revista El Buzón de Pacioli, Número Especial 74. México. Octubre.

Santos C. & Valdomir, S. (2006). Agua. La construcción social de un derecho humano. Situación y perspectivas en América Latina. Plataforma Interamericana de Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo.

Sedano, R. H. (2015). La conciliación en contrataciones pública. Obtenido de <http://es.slideshare.net/rsedanog/conciliacion-en-la-contratacion-publica>.

SEDAPAL (1997) Historia de abastecimiento de agua potable en Lima: 1535-1996. Lima Perú

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

Tabla 15. Matriz de consistencia lógica.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES
<p>¿Cuál es el fundamento normativo bajo el que se desarrolla los procedimientos de reclamos, causando insatisfacción y vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana?</p>	<p>demostrar que los procedimientos de reclamos establecidos actualmente, generan insatisfacción y vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau en la provincia de Sullana</p>	<p>General: Analizar el desarrollo de los procedimientos de reclamos, los niveles de satisfacción y las características que presenta la vulneración de los derechos de los usuarios sobre el servicio de saneamiento de agua y alcantarillado en la EPS Grau, provincia de Sullana.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la perspectiva del cliente respecto a los temas de conciliación administrativa en el rubro de las EPS 2. Identificar la percepción y las expectativas de la población de Sullana sobre este tema; identificar los procedimientos que conlleven a una práctica solución de los problemas que se puedan presentar entre la EPS Grau y los clientes con reclamos que acuden a ella. 	<p>Variable independiente: Manejo de proceso de reclamos</p> <p>Variable dependiente: Derechos del usuario</p>

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLÓGICA

Tabla 16. Matriz de consistencia metodológica

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD
Descriptiva explicativa Diseño No Experimental	Operadores del derecho Ciudadanos	Encuestas y entrevistas	Validación por consulta de expertos.

Fuente: Elaborado por Carlos Wilfredo Castillo Mendoza

Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Renzo Maldonado Gómez con DNI N° 41876196 registrado con código N° ANR _____ de profesión Abogado desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 03 de Diciembre del 2019.

Apellidos y Nombres : Maldonado Gómez Renzo
 DNI : 41876196
 Especialidad : Abogado
 E-mail : rmaldonado@ucv.cu


 Dr. Renzo Maldonado Gómez
 REGISTRO CAL N° 000075

FICHA DE VALIDACIÓN

TEMA DE TESIS: "PROCESOS DE RECLAMOS Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA EPS GRAU – SULLANA"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X

CONSTANCIA DE VALIDACION

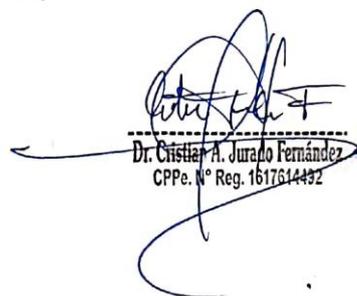
Yo, Cristian Jurado Fernandez con DNI N° 17614492 registrado con código N° ANR 17614492 de profesión Abogado desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo Filial Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 03 de Diciembre del 2019.

Apellidos y Nombres : Jurado Fernandez Cristian
 DNI : 17614492
 Especialidad : Docente Universitario
 E-mail : erisjfer2@gmail.com



Dr. Cristian A. Jurado Fernández
 CPPe. N° Reg. 1617614492

FICHA DE VALIDACIÓN

TEMA DE TESIS: "PROCESOS DE RECLAMOS Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA EPS GRAU – SULLANA"

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Omar Gabriel Velasco Palacios con DNI N° 05641721 registrado con código N° ANR 05641721 de profesión Abogado desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo filial Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

ENTREVISTA DE OPERADORES DEL DERECHO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
	E	E			E
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 04 de Agosto del 2020.

Apellidos y Nombres : Omar Gabriel Velasco Palacios
 DNI : 05641721
 Especialidad : Magister en Derecho Civil y Comercial
 E-mail : ovelasco@ucv.edu.pe



Mg. Omar Gabriel Velasco Palacios
 1985-11-1904
 2018

FICHA DE VALIDACIÓN

TEMA DE TESIS: “PROCESOS DE RECLAMOS Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO DE AGUA Y ALCANTARILLADO DE LA EPS GRAU – SULLANA”

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		X			

Instrumentos de recolección de datos
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL
PROCESO DE NEGOCIACIÓN – CONCILIACIÓN EN LA EPS GRAU – SULLANA

INDICACIONES:

Estimado usuario (a) tenga a bien un cordial saludo y a la vez comunicarle que nos encontramos realizando un estudio sobre los procesos de reclamos en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; sus respuestas nos ayudaran a comprender mejor el problema y a esbozar algunas líneas de solución. Ruego y su participación y honestidad al momento de consignar sus respuestas. Gracias por su tiempo.

- =====
1. ¿Cuenta con agua potable todo el día en su vivienda?
 - 6 horas
 - 12 horas
 - 18 horas
 - 24 horas

 2. ¿Cumple con el pago oportuno de sus recibos por consumo de agua potable?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Nunca

 3. ¿Los pagos que realiza por los servicios de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado, considera que son?
 - Altos
 - Medios
 - Bajos

 4. ¿Consideraría pagar más, si hay mejoras en los servicios de agua potable y alcantarillado?
 - Si
 - No

 5. Cuando realiza un trámite en la EPS – Grau de la provincia de Sullana ¿en qué grado la atención fue oportuna?
 - Alto.
 - Medio.
 - Bajo.

6. ¿En qué aspecto se debe mejorar la atención al usuario de los servicios de agua potable y alcantarillado?
- Buen trato.
 - Información oportuna.
 - Con personal técnico
 - Otro: _____
7. ¿Considera que los procesos administrativos desarrollados por la EPS – Grau provincia de Sullana son?
- Agiles.
 - Normales
 - Lentos.
 - Le es indiferente
8. Se siente satisfecho con el servicio recibido por el área de negociación y conciliación
- Muy satisfecho
 - Medianamente satisfecho
 - Nada satisfecho
9. Siente que sus necesidades y demandas han sido tratadas de manera efectiva
- Muy bien tratadas
 - Medianamente tratadas
 - Nada tratadas
10. En la siguiente escala obre el pago que realiza en la EPS – Grau como usuario, ¿en dónde se ubicaría usted?
- Pago muy poco
 - Pago poco
 - Pago más o menos
 - Pago mucho
 - Pago demasiado
11. Qué aspecto deberían mejor. Podría describir o explicar alguno de ellos.

¡¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y PARTICIPACIÓN!!

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES DE EPS GRAU

INDICACIONES:

Estimado funcionario (a) tenga a bien un cordial saludo y a la vez pedirle su participación respondiendo a esta entrevista. Me encuentro realizando un trabajo de investigación respecto a las prestaciones de servicio en la EPS – Grau de la provincia de Sullana; en atención a los procesos de reclamos de los usuarios por las prestaciones recibidas, sus respuestas ayudaran a una mejor percepción de la dimensión del problema. Gracias por su participación y tiempo.

- =====
1. ¿Desde su perspectiva, cuáles son los principales problemas que se presentan en la provisión de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado?

2. ¿Cuáles considera que son las áreas básicas de la estructura organizacional mínima requerida para la administración de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado?

3. ¿Qué Modelo de Gestión, de los legalmente posibles, convendría implementar para que la dotación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado sean de mayor eficiencia?

4. ¿Cuáles son los problemas de mayor incidencia que presentan los usuarios en relación a los temas de negociación o conciliación por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado?

5. ¿Las estrategias que desarrolla la EPS – Grau para solucionar los problemas suscitados con el usuario por dan resultados?

6. ¿Qué estrategias complementarias propondría como conocedor del tema para alcanzar una óptima gestión en el área que se desempeña?

7. ¿Qué tan satisfecha considera que se siente la población con el servicio de agua y saneamiento?, ¿por qué razón?

8. ¿Qué factores impiden que los usuarios no se sientan satisfechos con el servicio? (Responda en caso que su respuesta en la pregunta anterior fue negativa)

9. ¿Considera que existen aspectos de conflicto entre la EPS - Grau y la población? ¿Por qué?

10. ¿Qué aspectos considera necesarios corregir en el corto plazo (próximos 12 meses)?

¡¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y PARTICIPACIÓN!!