



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del Distrito de Haqira – Cotabambas
2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Aguero Escalante, Luis (ORCID: 0000-0003-0908-8945)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (ORCID: 0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, por su constante apoyo incondicional mi esposa Gladys, mi hijo Kevin, Luis Brandon y mi hermana por brindarme su apoyo y guía en momentos de tempestad.

Agradecimiento

A Dios Jehová por brindarme salud y vida y a mi madre que vela por mi desde el infinito, a mi padre mi esposa Gladys mis hijos y hermanas por su confianza y constante apoyo a lo largo del proyecto de investigación. De igual manera agradecer al Dr. Karl Friederick Torres Mirez quien con su apoyo y guía constante se logró culminar este trabajo.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Modelo de gestión de los servicios	09
Tabla 2. Operacionalización Modelo de Gestión de Servicios.	17
Tabla 3. Operacionalización Calidad de Vida.	18
Tabla 4. Familias beneficiarias del servicio.	19
Tabla 5. Validación por juicio de los expertos de los instrumentos de modelo de gestión de servicios y calidad de vida.	22
Tabla 6. Escala de valores de confiabilidad.	23
Tabla 7. Resultado de análisis de fiabilidad de los instrumentos de Modelo de gestión de servicios y calidad de vida.	23
Tabla 8. Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada).	25
Tabla 9. calidad de vida de la población (Agrupada)	26
Tabla 10. Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y calidad de vida de la población.	27
Tabla 11. Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y dimensión salud física	28
Tabla 12. Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado salud psicológica.	29
Tabla 13. Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y salud social.	30
Tabla 14. Pruebas de normalidad.	31
Tabla 15. Prueba de hipótesis del Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población.	32
Tabla 16. Prueba de hipótesis del modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y Salud física.	33
Tabla 17. Prueba de hipótesis del Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y Salud social.	34

Tabla 18. Prueba de hipótesis del Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y Salud Psicológica.

35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado.	25
Figura 2. Calidad de vida de la población (agrupada).	26
Figura 3. Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y calidad de vida de la población (Agrupada).	27
Figura 4. Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y salud física (Agrupada).	28
Figura 5. Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y salud Psicológica (Agrupada).	29
Figura 6. Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y salud social (Agrupada).	30

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación del modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de haqira – cotabambas 2020.

La investigación presenta un paradigma positivista, de tipo correlacional descriptiva, con un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, cuyo diseño no experimental transversal; la muestra fue una porción de la población de 283 usuarios del distrito a quienes se aplicó cuestionario de preguntas de las variables en estudio con respuestas de tipo dicotómica, la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante la prueba estadística de Alfa de Crombach (SPSS versión 23.0) siendo 0.810 para la variable modelo de gestión de servicios y 0.856 para la variable calidad de vida de la población.

Los resultados indican relación positiva entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de haqira - cotabambas 2020, demostrada estadísticamente mediante la prueba de hipótesis general con un nivel de confianza del 95%, $p < 0.05$ y Rho de Spearman de 0.814.

Palabras clave: Modelo de Gestión de Servicios y Calidad de Vida

Abstract

The present study aims to determine the relationship between the drinking water and sewerage services management model and the quality of life of the population of the district of haqira - cotabambas 2020.

The research presents a positivist paradigm, descriptive correlational type, with a correlational quantitative approach, whose non-experimental cross-sectional design; The sample was a portion of the population of 283 district users to whom a questionnaire of questions of the variables under study was applied with dichotomous answers, the reliability of the instruments was obtained through the statistical test of Crombach's Alpha (SPSS version 23.0) being 0.810 for the service management model variable and 0.856 for the population quality of life variable.

The results indicate a positive relationship between the management model of drinking water and sewerage services and the quality of life of the population of the district of haqira - cotabambas 2020, statistically demonstrated through the general hypothesis test with a confidence level of 95%, $p < 0.05$ and Spearman's Rho of 0.814.

Keywords: Service Management Model and Quality of Life

I. INTRODUCCIÓN:

El agua potable y alcantarillado son primordiales para la vivencia poblacional a nivel mundial, los cuales permiten la disminución de la pobreza e incrementar una humanidad más justa, un mejor progreso e incremento social de calidad de vida.

La Organización de las Naciones Unidas (2010), menciona como derecho fundamental el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, cuyo objetivo es la disminución de la pobreza, en el entorno globalizado y las medidas tomadas del recurso hídrico los fenómenos y cambios geográficos y climáticos.

El acceso a los servicios de agua potable y saneamiento es muy importante para lograr los procesos de desarrollo inclusivo sustentable. En Argentina, Bolivia y Paraguay; es un derecho humano y son deficitarios principalmente en las zonas rurales lo cual persiste los problemas del agua potable y saneamiento y abordar conocimientos tecnológicos de investigación en temas relativo al agua y reflexionar sobre como contribuimos a la concepción e implementación y soluciones para garantizar estos derechos humanos al agua y saneamiento son los objetivos de esta publicación como menciona Juarez et al. (2018) y Cordero (2011).

El agua y el saneamiento inadecuado es la causa principal de la salud de la humanidad las enfermedades como el paludismo, el cólera, la disentería, la esquistosomiasis, la hepatitis infecciosa y la diarrea el cual está asociada a 3.400 millones de defunciones cada año. También el agua y saneamiento es la causa principal del incremento de la pobreza y la diferencia entre ricos y pobres según la Organización Mundial de la Salud (2020).

Bajo todo este contexto se afronta un entorno problemático de una atención deficiente en prestación de servicio de agua potable y alcantarillado y el valor de complacencia en la calidad de vida de la población usuaria, en el ámbito general se ha implementado el modelo de gestión de prestación servicios del agua bebible y alcantarillado, a cargo del Programa Nacional de Saneamiento Rural en las diferentes regiones del país, esto debido a una mala gestión municipal de los servicios, debido a que los indicadores del bienestar de vida de los habitantes no son prometedores.

En el distrito de Haqira de la Región Apurímac, se viene experimentando en los últimos años un notable crecimiento poblacional debido a su cercanía al centro minero de Las Bambas, por ello el modelo de gestión de servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado que fue implementado el año 2019, busca generar cambios en el bienestar de vida de los habitantes de dicho distrito.

El modelo Gestión de atención de servicios implementado en la institución municipal del distrito de Haqira, como un órgano desconcentrado y contabilidad independiente de acuerdo a la Normativa legal; Decreto Legislativo N° 1280 – Ley Marco de la Gestión y prestación de los Servicios, cuyo objetivo es mejorar el bienestar de vida de los habitantes, pero debido al bajo presupuesto, voluntad política y poca articulación municipal el personal designado de la gestión de servicios, realiza actividades fuera de su ámbito normativo, el cual debilita la atención y servicios a los usuarios del distrito, el cual repercute en una vida saludable de la población del distrito.

De acuerdo al censo el INEI, ENAHO 2017, en la región Apurímac el 60.6% son rurales 39.4% es urbana; y la pobreza monetaria, incide el 42.59% en pobreza monetaria extrema es 8.75%, niñas y niños con desnutrición crónica de 5 años supera al 22.3% y en el ámbito rural alcanza el 28.0% en el 2015; la incidencia de IRA y EDA alcanzan el 10.3% en 2015 y 18.1% respectivamente Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017).

La presente investigación se justifica en lo teórico el cual posibilitara el conocimiento a nivel de analogía entre variables modelo de gestión de servicios de agua potable y calidad de vida, el cual generara lineamientos y estructura organizacional. En lo práctico será un insumo, que sirva a mejorar el conocimiento para otros proyectos. La justificación metodológica, genera como precedente para futuras investigaciones como consulta a la sociedad académica y guía para investigaciones futuras.

La inoperancia de las instituciones Públicas o Privadas, presupuestaria o débil capacitación del personal, y la falta de articulación institucional, inadecuado gestión administrativa de servicios.

En ese sentido la formulación del problema en nuestra investigación se sustenta tomando en cuenta la introducción y la teoría de las variables del modelo de gestión de servicios y el bienestar de vida, se formuló el problema principal: ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020?

Del mismo modo se plantea los específicos:

- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud física de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020?
- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud social de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020?
- ¿Qué relación existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud psicológica de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020?

De igual manera se plantea el objetivo general es determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020.

De igual modo se plantearon tres objetivos específicos que nos ayudan a establecer la relación que hay entre las variables:

- Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud física de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020.
- Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud social de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020.

- Determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

De igual manera se plantea la hipótesis general de la presencia de relación de las dos variables de la investigación, del mismo modo Hernández (2010), describe que la hipótesis es conjetura tentativa a la respuesta de un problema, debido a ello que se analizó el marco teórico proponemos las respuestas de los problemas estructurados en el presente estudio: Existe Relación entre el Modelo de Gestión de Servicios de Agua bebible y alcantarillado y el bienestar de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

De lo antes mencionado se plantea tres hipótesis específicas que nos ayudan a aseverar la objetividad de relación entre las variables:

- Existe relación entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud física de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.
- Existe relación entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.
- Existe relación entre el modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la salud psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

Para desarrollar la presente investigación fue preciso analizar variedades fuentes bibliográficas que se relacionen al tema de estudio, visto del punto internacional, se mencionan otros escenarios dependiendo de cada país, el cual esto facilitara generar un marco de referencia sobre la Gestión de Servicios de agua bebible y alcantarillado y el bienestar de vida de la población.

Por su parte, Domínguez (2018) en su investigación sobre las organizaciones comunitarias de agua en el estado de Veracruz, que se desarrolló bajo la metodología cualitativa. En la zona metropolitana de Xalapa la unidad de análisis fueron los patronatos del agua y el presente artículo se ve el análisis realizado en Veracruz con mayor número de localidades rural del país y mayor rezago en la cobertura de agua bebible y alcantarillado. A partir de ello se confirma que existe organizaciones comunitarias de agua similares a otras entidades nacionales y Latinoamérica, es decir comités que funcionan con directivas, presidente, secretario, tesorero y usuarios del servicio, toman decisiones deliberada, parte de ellos son personas sin estudio ni preparación técnica.

De igual manera González, (2017), en su investigación de inversión pública de agua bebible y bienestar de vida de habitantes del Municipio de Montes de María departamento de Bolívar Colombia, cuya metodología es descriptivo, la delimitación es la subregión montes de maría conformada por 15 municipios, con variables de calidad de vida e inversión pública. Por tal razón uno de los desafíos que tiene el país es crear sistemas de acueductos, asegurar la disponibilidad de agua para el abastecimiento humano y además que ésta se encuentre en un nivel de riesgo aceptable para su consumo. En una segunda parte se explica sobre el grado de calidad en salud de la población perteneciente a la Zodes Montes de María, para ello se utilizan datos de enfermedades provenientes del agua bebible, como el cólera, la enfermedad diarreica aguda y las enfermedades transmitidas por alimentos, estas cifras fueron obtenidas de los informes análisis de la situación de Salud (A.S.I.S) para cada uno de los municipios estudiados

Sostuvo Menéndez (2015), en el estudio de investigación, titulado bienestar de Vida Urbana plasmada a través del medio de acceso al agua bebible en Cochabamba, Bolivia, el objetivo es determinar el bienestar de vida de habitantes

desde el tipo de acceso al agua, como principal en el lugar de inexistencia de una red pública. El cual se aplica un diseño de indicadores del bienestar de Vida Urbana, para ello el uso al agua potable tiene un factor importante. Es un estudio internacional de factor esencial para el bienestar de vida de una población, el cual que no se considere solo una variable y muy importante para el cálculo del bienestar de vida. Dicha investigación sirve para desarrollar y proyectar futuras intervenciones en la mejora del acceso al agua y el bienestar de vida de los pobladores.

Indicó García (2015), en la revista iberoamericana de Investigación y desarrollo de la educación, derecho al agua y calidad de vida, menciona que los gobiernos de todos los países a nivel mundial, tienen un reto que es la preservación, repartición y consumo del elemento vital del agua potable, el cual debe ser reconocida como un derecho humano, por ello el desafío más importante de proporcionar a la humanidad del elemento esencial agua, implica que el agua es indispensable de toda forma de vida, el desarrollo de las políticas de desnacionalización del agua en los países latinos descartan la calidad de vida, bienestar y enfoque de derechos de individuos. La declaración de la asamblea General de las Naciones Unidas de fecha 28 de julio del 2010 con resolución 64/292, el cual reconoce de forma oficial el derecho de la humanidad al agua bebible y al saneamiento, en ese sentido debe ser reconocido como un derecho porque tiene relación asociado con la salud. Concluye indicando que el agua se relaciona con la seguridad alimentaria, los países latinoamericanos desde los años ochenta han efectuado reformas al sector agua potable y saneamiento.

Indicó Gadway (2015), sobre la implementación piloto de la gestión de calidad de agua bebible en Arenas Huaquillas – Ecuador, determino la importancia de validar que los resultados analíticos sean confiables y de la buena calibración de los equipos, por ello el propósito del trabajo es la implementación de un piloto Norma ISO/EC 17025: 2005 una administración de agua de Arenillas y Huaquillas, para la implementación implica el conocimiento de las normas vigentes, que es un requisito para su buena operabilidad, para ello se utilizó la lista de verificación del organismo ecuatoriano de acreditación, se aplicó encuestas, entrevistas y observación. Lo cual

los parámetros de variación y las gráficas demuestran que existe poca variabilidad, por ello cumple el uso de la metodología.

Sostuvo Toral (2016), en su estudio Gestión Administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja, cuyo objetivo determinar la relación directa entre gestión administrativa y el nivel de satisfacción en calidad de servicio. Metodología descriptiva – correlacional y concluye que la primera variable es significativa $r > 0.3$, $\text{sig.} < 0.05$ el cual relaciona con la segunda variable. Resultados demuestran que si mejoran los procesos de planificación, dirección, organización y control también mejorará calidad del servicio.

De igual manera los antecedentes nacionales mencionan Contreras (2020), en su proyecto de investigación gestión de servicios de agua potable y bienestar de vida, con objetivo general de precisar el servicio de agua potable se relaciona con el bienestar de vida de la población del anexo veinte dos, distrito de San Antonio del año 2019. Presenta una investigación básica, descriptiva y correlacional, no experimental, corte transversal y cuantitativo. Una encuesta de 380 usuarios para observar la relación entre las variables. La confiabilidad de 0.80% en cada variable con la técnica de Kuder – Richardson (KR20). Los resultados por Kolmogorov (> 50), y el método de Spearman, concluyéndose que si existe relación positiva entre las variables, ya que no supera el 5% de error, admitiendo así la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula. Así mismo la hipótesis tiene una significancia de $0.000 < 0.05$, y de acuerdo a la tabla de estimación de correlación de Spearman, por ello se menciona que existe una relación positiva.

Del mismo modo Reyna, (2019) en su proyecto de prospección graduada sobre la gestión de satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019, el cual realiza la determinación de incidencia entre las variables de gestión administrativas y el bienestar de todos los beneficiarios y las dimensiones, para ello se aplicó la metodología de tipo básica, cuantitativo descriptivo correlacional causal, no experimental y corte transversal hipotético deductivo. Con una muestra probable de 384 usuarios, de varios distritos. Para ello se aplicó la técnica de la encuesta, con un cuestionario de preguntas admitido por juicios de peritos y confianza del alfa de Crombach de 0.799 y 0.733.

Sostuvo Díaz, (2019) que su proyecto de investigación de tratamiento de aguas residuales domésticas y mejora de la calidad de vida realizado en una comunidad de Quimuamayo alto, del distrito de Encañada, Cajamarca en el año 2019. Para ello se desarrolló como primera etapa el diagnóstico situacional del servicio de saneamiento y luego como segunda etapa se elaboró una propuesta técnica para dar solución al problema de aguas residuales y así mejorar el bienestar de vida poblacional. Metodología descriptivo propositivo, diseño de carácter no experimental, con una población de 60 pobladores, proponer un sistema de tratamiento de aguas residual doméstico, y realzar el bienestar de vida de la comunidad y alrededores, para el diagnóstico se realizó una encuesta de 60 usuarios donde se encontró que el 80% de los usuarios se encuentran en un reducido bienestar de vida y el 20% demuestran un bienestar de vida regular.

Menciona Díaz, (2018), en su tesis que el objeto es analizar del estado actual del abasto de agua bebible y calidad de vida para usuarios del distrito de Cajacay, de la provincia de Bolognesi - Ancash, con metodología cuantitativo aplicada hipotético correlacional entre las variables, con una muestra de 220 pobladores con técnica documental de lecturas científicas y uso de cuestionarios para su aplicación, donde su análisis y discusión genere orientar niveles optimizados de la calidad que integren sus necesidades de vida de la población en estudio, todo ello bajo las recomendaciones de entidades como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura y otros, el cual toma importancia y compromiso con los sectores de recursos bajos, finalmente concluye que existe una moderada asociación entre la gestión del agua y calidad de vida.

Menciona Garcia (2018), en su proyecto de investigación de gestión de agua bebible y el bienestar de vida en el asentamiento humano las animas distrito de puente piedra en el año 2018, con apoyo de literatos internacionales como Menéndez, González detallan en las teorías planteadas a los servicios públicos, con importancia a un derecho administrativo de toda persona en una sociedad. La metodología del estudio es hipotética – deductivo, no experimental, aplicada descriptivo relacional y concluyendo que existe relación entre las variables.

Del mismo modo sobre el enfoque teórico la finalidad del modelo de gestión de servicios tal como menciona en la R. M. N° 269 - Vivienda (2009), que los modelos de gestión de servicios es un órgano de la municipalidad cuya finalidad es atención de servicios de agua potable y saneamiento, y contar con autonomía funcional y administrativa, el cual es responsable técnicamente de prestar servicios de saneamiento en pequeñas ciudades.

Las características del modelo de gestión de servicios de acuerdo a la resolución ministerial 269 – 2009 – VIVIENDA, menciona las características importantes, prestar servicios, administración y operación, el cual repercute en el bienestar de la vida de la población usuaria. De acuerdo a la normativa legal; Decreto Legislativo N° 1280 – Ley Marco de saneamiento de la implementación es de la siguiente manera:

Tabla 1

Modelo de gestión de los servicios.

RANGO DE POBLACION	ÁMBITO	PRESTADOR	REGULADOR/SUPERVISOR
Hasta 2,000 habitantes	Rural	Organización de comunidades (Juntas de administración de servicio de saneamiento u otras denominaciones)	SUNASS /Municipalidad
Desde 2,001 hasta 15,000 habitantes	Pequeña ciudad	Unidades de Gestión, operadores Especializados	SUNASS /Municipalidad
Desde 15,001 hasta 60,000 habitantes	Urbano	Empresa Privadas de servicios de Saneamiento (EPS) de menor tamaño	SUNASS
Mayores a 60,000 habitantes	Urbano	Empresa Prestadora en servicio de Saneamiento basico (EPS) de mayor tamaño	SUNASS

Fuente: MVCS.

La definición del modelo de gestión es un conjunto de procesos que se desarrollan para lograr un producto, al plantear la gestión como un fin institucional global e integradora de todas las áreas que conforman una organización hacia el logro de unos objetivos. Del mismo modo el servicio definimos como las acciones a realizar con un fin del bienestar y satisfacción del usuario García M. (2008, p.02).

Según el D.S. N° 019 - 2017 - Vivienda (2017 art. 17), menciona que las unidades o modelos de gestión de servicios municipal, son órganos competentes constituidos único objetivo es prestar servicios de saneamiento en pequeñas ciudades, tienen contabilidad independiente, la constitución de estas son autorizadas por la SUNASS a la municipalidad competente.

De igual manera Chiavenato (2007), menciona que toda organización debe tener una administración que establece acciones consientes constantes el cual mejora el desarrollo laboral de los empleados.

De igual manera, Galindo (2000) detalla la definición de gestión, usuarios con organizaciones y que estos cuentan con procedimientos de atención, donde la administración brinde o preste un servicio público, bajo un enfoque de administración pública, del mismo modo Marco (2016) menciona que existen organizaciones públicas que brindan servicios con dependencia del estado.

De lo antes mencionado las dimensiones del modelo de gestión de servicios está dentro del Plan Nacional de Saneamiento 2017 al 2021 como un elemento de implementación de las Políticas Nacional de Saneamiento, con una finalidad de cerrar brechas y viabilizar las necesidades los habitantes con una infraestructura sanitaria, mantenimiento y operación y gestión de servicios.

Las dimensiones de la variable del modelo de gestión de servicios, se tomó en cuenta el eje transversal que se encuentra definido en la Resolución Ministerial N° 269 - 2009 – Vivienda (2009, art. 8), de la infraestructura sanitaria, operación y mantenimiento del sistema y gestión administrativa.

Como primera dimensión mencionamos las condiciones de la Infraestructura Sanitaria, el ministerio de educación del módulo informativo de la conservación de la infraestructura de locales escolares (2006), define a la infraestructura como el grupo de compendios o servicios y están implementados para que una organización

funcione o se desarrolle, del mismo modo es base material de la comunidad el cual permite la estructuración de la sociedad, desarrollo y mejora social del mismo modo Pachas, (2013), menciona en su investigación de aplicar los indicadores como tiempo de funcionamiento de la infraestructura, vida útil y el estado actual.

Como segunda dimensión, operación y mantenimiento del sistema realizar actividades continuas y/o periódicas, cuya finalidad es mantener y prolongar en un buen estado un conjunto de obras hidráulicas y equipos (ministerio de desarrollo agropecuario del medio ambiente Bolivia 2004) citado por Quispealaya, (2015), para la siguiente investigación se utilizaron indicadores como el funcionamiento del sistema, cantidad de agua, calidad del agua, continuidad del agua.

Tercera dimensión de gestión administrativa, es de mucha importancia frente a las necesidades que tienen los usuarios para el crecimiento humano, el cual se centra en agrandar necesidades con características generales que deben estar cubiertos por el modelo de servicios del elemento vital agua bebible y alcantarillado.

Menciona Silva (2015), en su revista XIX congreso internacional que la gestión de agua es muy relevante, debido a la alta preocupación a nivel mundial debido a los escasos de este elemento vital, existen poca información para mejorar esta gestión. Cuyo objetivo primordial es integrar un modelo de las investigaciones de tipo no experimental, donde detallan los conceptos de modelos del tema, y recomienda mayor relevancia científica del tema.

Para la investigación se utilizaron indicadores como la cobertura del servicio (densidad de reclamos), índice de satisfacción del usuario y la morosidad.

La teoría de la calidad de vida, definimos como un bienestar, buena salud de vida, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa que la vida saludable es la cualidad que la persona descubre su vida, ocupa un espacio en el argumento cultural y un método de valores de vivencia, la interrelación de objetivos, normas, perspectivas, criterios y inquietudes, todo ello plasmado por las rutinarias actividades diarias, la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales, los elementos ambientales y sus dogmas personales tal como menciona en la revista de salud pública por Cardona (2014, p.177).

La finalidad de una vida saludable de los usuarios del distrito es tener una vida digna tanto en el entorno familiar y social, tal como menciona Contreras (2020), refirió la clase de vida es la interdisciplinaria, de acuerdo a sus criterios intrapersonales y acciones normados, social y ambiental de cada individuo, del mismo modo Paredes (2018), menciona que la especie de un producto o servicio no se puntualiza solo por una valoración subjetiva.

Características de una vida saludable tiene un carácter subjetivo y multidimensional, por ello las mediciones como las necesidades fundamentales, descontento, índice de desarrollo humano y también el índice de la pobreza multidimensional. Las multiplicidades de estas escalas son insuficientes para ver la realidad de la calidad de vida porque se priorizan dimensiones objetivas o condiciones materiales de la vida, el cual resulta la mala salud, pero no la calidad de vida tal como afirma en su revista de salud pública por Cardona (2014).

La dimensión del bienestar de vida tiene relación con la salud, al respecto Alfonso (2012, pag. 63), en su revista calidad de vida menciona las repuestas de pacientes reflejan situaciones físicas social y psicológica y que todo esto esté mediados por expectativas individuales como deseos personales, estado mental. Mencionamos las dimensiones:

La salud física se define como la sensación del momento corporal entendida abandono de la enfermedad, los indicios generados por la mala salud, por ello sus efectos desfavorables del tratamiento. No existe indecisión que estar bien de salud es un componente esencial para tener una vida con bienestar según Alfonso (2012).

La salud física es uno de los más preciados de comportamiento que la vida puede ofrecer al ser humano, el cual presenta una especial cualidad que satisface el bienestar y aspiración para la plena felicidad, es la parte importante del ser humano, también forma parte de satisfacción de mucho cuidado y atención donde esté involucrado el estado con las facilidades de atención en la salud según Piedrola la cual fue citada por Garcia (2018).

La salud psicológica es toda sensación del individuo por el estado cognitivo y afectivo tal como el temor, angustia, aislamiento, reducción de autoestima, y la

incertidumbre del futuro. Pero también engloba una serie de creencias personales, religiosas y espirituales como el valor de nuestra vida y la conducta del sufrimiento.

Mencionamos aquella disciplina científica que estudia la indagación y el análisis de la conducta de los estados de complejidad de uno o varios sujetos o humano, de distintos objetivos aplicados tal como lo menciona Aguado et al, (2011), cuando hablamos de salud psicológica nos referimos a la enfermedad psicológica que podría tener cada ser humano y para esto influye diferentes factores.

La salud social presenta la sensación del ser humano y las amistades interpersonales sociales en la vida y necesidad de apoyo familiar y social, también relación médico-paciente. Es importante porque refleja el trato y relación entre los pobladores, autoridades y la sociedad civil no fue mejor lo cual impide realizar acuerdos.

En la siguiente investigación se utilizó los indicadores como el apoyo familiar y social, relaciones interpersonales en la comunidad y población organizada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño investigación

Tipo de investigación

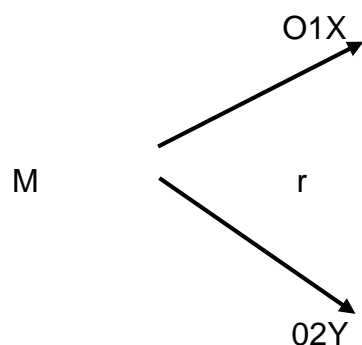
El enfoque del presente estudio es cuantitativo, el cual analiza las variables del estudio en base a dimensiones e indicadores de las temáticas de gestión de servicios y calidad de vida. Del mismo modo la presente investigación es de tipo correlacional, el cual define la relación que existe entre las dos variables, gestión del servicio de agua bebible y alcantarillado, y calidad de vida de la población en el distrito de Haqira, de acuerdo a lo mencionado por Niño (2011) que la cantidad de aplicar está en relación de la mensuración y calculo, para el estudio mide las dos variables y luego lo conjuga con sus dimensiones para fundamentar la hipótesis planteada.

El tipo de investigación básico, el cual busca profundizar las teorías, principios o leyes y permite comprender, explicar y hasta predecir, como menciona Alfaro (2012) el cual propicia aumentar los estudios científicos y las teorías sin variar en los efectos prácticos.

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental - transversal, por la inexistencia de manipulación de información de las variables, se elaboró y analizó tal como su naturaleza real, como menciona Hernández y Baptista (2010), que la información del estudio solo se observa lo que existe no existe control de las variables ni influye menos en sus efectos.

El diseño correlación se denota:



M: Es la muestra

O1, O2: Observación de variables

X: Modelo de gestión de servicios

Y: Calidad de vida

R: Proporción de variables

3.2. Variables y operacionalización

Es algo que varía o es inestable y puede ser medido, Según Hernández (2010), afirmaron lo siguiente: “[...] es una propiedad que puede este oscilar el cual la variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93)

Definición de las variables

Variable Modelo de gestión de servicios

Como menciona Toral y Zeta (2016), Gestión de servicios es un conjunto de procesos integradas del logro de objetivos de largo, mediano y corto plazo. Del mismo modo Manrique (2016), menciona que la gestión de servicios es el proceso de ejecutar, conducir y llevar a cabo objetivos prácticos. El modelo de gestión de servicios el cual fue implementado dentro de la municipalidad del distrito por el programa nacional de saneamiento rural (PNSR), cuya finalidad es la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado a todos los usuarios del distrito, como un órgano desconcentrado de dependencia directa del alcalde y autonomía de contabilidad independiente de acuerdo al D.L. 1280 – Ministerio de Vivienda. La operacionalización del modelo de gestión de servicios está definida por las dimensiones siguientes: condiciones de la infraestructura sanitaria, operación y mantenimiento del sistema, y gestión administrativa y sus indicadores

Definición conceptual de la variable Calidad de vida

De acuerdo a Gutiérrez (2018) la calidad de vida se define como el bienestar del ser humano en los entornos físico, psicológico y social, de igual manera Fernandez et al (2010), menciona que la calidad de vida es el conjunto de condiciones que atribuyen a hacer agradable e importante la vida o al grado de felicidad o

satisfacción del individuo relacionando a la salud y sus dominios. El proceso de operacionalización de variable calidad de vida está definido por las dimensiones siguientes: salud física, salud psicológica y salud social y los indicadores.

Operacionalización de las variables

La operación de las variables mide los indicadores en la investigación como menciona Nuñez (2007), que la variable es todo aquello que mide, controla y estudia en una investigación, pues asume valores diferentes. Del mismo modo Reguant et al (2014), que la operacionalización de variables presenta la desagregación lógica de elementos más abstractos.

Tabla 2

Operacionalización Modelo de Gestión de Servicios.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES O RANGOS
1.- Condiciones de la Infraestructura Sanitaria	- Tiempo de funcionamiento - vida útil - Estado Actual	01 - 03		Si=1 No=2
2.- Operación y Mantenimiento del sistema	- Funcionamiento del sistema. - cantidad de agua - Calidad del agua - Continuidad del Agua	04 - 07	SI (1), NO(2)	
3.- Gestión Administrativa	- Cobertura del servicio (densidad de reclamos) - índice de satisfacción del usuario - Morosidad	08 - 10		

Fuente: elaborado por el autor.

Tabla 3*Operacionalización Calidad de Vida.*

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVELES O RANGOS
1.- Salud Física.	- Adultos y Niños	01 – 04		Si=1 No=2
2.- Salud Psicológica.	- Percepción de calidad de vida y salud. - Creencias personales y espirituales - Estado Efectivo.	05 - 11		
3.- Salud Social.	- Perspectivas del futuro. - Apoyo Familiar y Social. - Relaciones Interpersonales en la comunidad. - Población Organizada.	12 - 15	SI (1), NO(2)	

Fuente: elaboración por el autor.

3.3. Población, muestra y muestreo

Desde el punto de vista de Monje (2011, p. 25), menciona que la población o universo es todo los objetos, sujetos o unidades que gozan la cualidad que se estudia y pueden difundir los aciertos enfrentados en la muestra para ser parte de la observación, del mismo modo Ventura (2017), menciona población es un conjunto de naturalezas con ciertas formas de caracteres al cual se pretende estudiar. La población de la investigación está formada por familias beneficiarias según catastro de 1,069 usuarios, del cual se obtuvo una muestra de 283 usuarios de los servicios de agua de consumo y alcantarillado del distrito,

La presente investigación se realizó en el distrito de Haqira – Cotabambas de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N° 04

Familias beneficiarias del servicio.

Características Generales	Datos
N° de familias beneficiarias catastro	1069
N° de miembros de familia	3.89
Tasa de crecimiento	0.46%

Fuente: INEI, Anexo Snip-09 Diagnostico social – Haqira.

Conociendo las familias beneficiarias tuvimos un resultado de 283 usuarios, proponiendo lo siguiente:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

N: usuarios :1069 usuarios

Z: Nivel de confianza : 95%

P: Probabilidad positiva :50%

Q: Probabilidad negativa :50%

e: Probabilidad de error :5%

n: Total :283 usuarios

Criterios de inclusión

Son todos los usuarios debidamente registrados en el catastro de mayor de 18 años que gozan del servicio de saneamiento básico.

Criterios de exclusión

Como menciona Manzano (2016), los criterios de exclusión son aquellos que impiden la participación de usuarios en la investigación. De acuerdo a ello se establece que las personas menores de edad (18 años), quedaban fuera de la investigación.

Muestra

La muestra está definida por 283 usuarios del distrito el cual fue obtenida mediante una fórmula matemática como dice Otzen (2017), la muestra es parte de un grupo que pertenece a la población de afán sobre el cual se recogerá datos, el cual debe puntualizar y delimitarse por lo que precede con precisión, también debe ser emblemático de la población.

Muestreo

El muestreo del presente estudio ha sido no aleatorio, debido que no se utilizó fórmula por ello la muestra ha sido deliberada todo ello se realizó en alrededores de centro histórico y municipalidad del distrito, según Monje (2011) y Otzen et al (2017), el muestreo No Aleatorio es un proceso de selección descuidada e arbitrario, el cual es aplicada en muchas investigaciones, planteadas en el problema (p. 26).

Unidad de análisis

Usuarios del distrito de Haquira.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la técnica para el recojo de datos se aplicó la encuesta, el cual está compuesto de dos cuestionarios de cada variable, y a la vez consta de tres dimensiones cada uno, la variable modelo de gestión de prestación consta de 10 ítems luego la variable de calidad de vida consta de 15 ítems, el cual permitió recoger la opinión de los usuarios. Para poder aplicar los cuestionarios estos fueron validados por juicio de peritos y la confiabilidad con la prueba del alfa de crombach. Como expresa Niño (2011) y Miralles (2019), permite conocer que la población o muestra de ella sus valoraciones o semblantes o puntos de vistas de temas concluyentes.

Instrumento de recolección de datos

Mencionamos sobre el instrumento que se utilizó en la variable modelo de gestión de servicios, es el cuestionario de 10 preguntas de dos alternativas de respuesta cada una y la variable calidad de vida se aplicó el cuestionario con 15 preguntas el

cual estará elaborado de los indicadores que figura en la matriz de operacionalización de variables. Como expresa Niño (2011) y Miralles (2019), que el instrumento de recojo de datos puede ser cualquier recurso, dispositivo o algún formato físico o digital, que es necesario para registrar, guardar información necesaria (p 136)

Validez

Este instrumento fue validado por juicio de tres expertos miembros, de notables profesionales, maestros y doctores brindaron aportes y sugerencias sobre los cuestionarios y su aplicación de estos para la presente investigación, considerando su criterio como peritos expertos de pertinencia, relevancia y claridad de los instrumentos a ser aplicados. Según Hernández (2010, pag. 277) menciona que la validación tiene como objetivo comprobar el grado de las variables de un instrumento el cual son medidas en su rol de acuerdo a la necesidad de su investigación, del mismo modo Ventura (2017), menciona que la validez es el grado en que la evidencia y la teoría apoyan la interpretación.

Tabla 5

Validación por juicio de los expertos de los instrumentos de modelo de gestión de servicios y calidad de vida.

Nº	Grado académico	Nombres - apellidos	Variables	Ítems	Dictamen
01	Mg.	Rosales Papa Lorgio Omar	Modelo de gestión de	10	Aplicable
02	Dr.	Jorge Escalante Contreras	servicio		
03	Mg.	Raúl Meneses Gavilán	Calidad de vida	15	Aplicable

Fuente: elaboración del autor.

confiabilidad

Menciona Hernández et al. (2010, pag. 277), que la fiabilidad de una herramienta de medida es fundada según cuantificaciones de comparación de las respuestas en los encuestados. Del mismo modo Ventura (2017), menciona la confiabilidad como una propiedad de las puntuaciones del test. Se aplicó la muestra piloto de la variable uno a 15 usuarios, lo cual resultó fuerte confiabilidad de 0.810, y de la variable dos se aplicó a 15 usuarios lo cual resultó fuerte confiabilidad de 0.856, todo ello se realizó con la prueba estadística de Alfa de Crombach (SPSS versión 23.0), por ello muestra la información para validar el grado de confiabilidad que se encuentra nuestro cuestionario de investigación (ver anexo 03).

Tabla 6

Escala de valores de confiabilidad.

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

Fuente: Hogan (2004).

Tabla 7

Resultado de análisis de fiabilidad de los instrumentos de Modelo de gestión de servicios y calidad de vida.

Variables	Alfa de Crombach	Nº de ítems
Modelo de gestión de servicios	0.810	10
Calidad de vida	0.856	15

Fuente: elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Debido a la situación del aislamiento social por la pandemia se generó un formulario digital denominado test de modelo de gestión de servicios, con el cuestionario el cual fue aplicado en la encuesta mediante el aplicativo digital WhatsApp. En el proceso de la investigación se aplicó 02 encuestas, una por cada variable, a todos los usuarios que se aproximen al área de prestación de servicios ubicado en la municipalidad del distrito, para ello todos los usuarios fueron informados sobre el motivo de la investigación y la forma de llenado de los cuestionarios. Toda la información recogida fue almacenada y procesada en cuadros de Excel del cual se elaboró gráficos y tablas aplicando el estadístico SSPS versión 23 para el análisis de las resultas.

3.6. Método de análisis de datos

Se elaboró una matriz de análisis basado en el método cuantitativo, además se desarrolló a nivel descriptivo e inferencial, para ello se utilizó los programas SPSS – 23 y el Microsoft Excel, para el procesamiento y análisis obtenidos de las encuestas consumadas a los usuarios, una vez aplicado los instrumentos se procedió a la recojo de datos, luego el vaciado de datos al software SPSS – 23, la tabulación de la información, análisis de datos e interpretación de los resultados. Para el nivel inferencial se empleó la prueba de la normalidad Kolmogorov-Smirnov el cual menciona el tipo de distribución de los datos recolectados, para acreditar la hipótesis se utilizó el Rho de Spearman o R de Pearson de acuerdo al resultado que se obtuvo de la prueba de la normalidad, por ello el nivel de significancia fue $p < 0.05$, lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La metodología que se utilizó en la investigación es el método hipotético – deductivo, pero a su vez Hernández (2010), menciona que la deducción de la encuesta científica se apoyó en la enunciación de una ley mundial de condiciones relevante que detalla una premisa primordial para la búsqueda de teorías. Esta ley mundial se basa de deducción o suposiciones más que de consideraciones indicativas. La ley mundial puede pertenecer a una oferta como sigue: Si “X sucede, Y sucede”.

3.7. Aspectos éticos

La siguiente investigación se basó en el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo (2017), menciona como principio el respeto de las personas su integridad y autonomía, y del trabajo de investigación, y el rigor científico y responsabilidad de la investigación de un desarrollo con probidad en los procesos.

También se basa por las normas actuales de la Universidad Cesar Vallejo el cual mencionamos: la R. R. N° 089 – 2019 – UCV, fue la guía que se seguirá para la elaboración de la investigación y tesis de posgrado, también se respetó el diseño de la investigación cuantitativa, las autorías de tesis, revistas y documentos explorados. Debemos mencionar que los usuarios que fueron encuestadas fue voluntaria y respetando su pleno derecho fundamental, no se consignara sus datos personales y se respetó sus anonimatos e ideas.

En ese sentido en esta investigación se aplicó e incluyó datos válidos, recogidos de campo y sin ninguna modificación, el cual nos servirá para tomar decisiones de los resultados y sean pertinentes e efectiva.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de las variables

Tabla 8

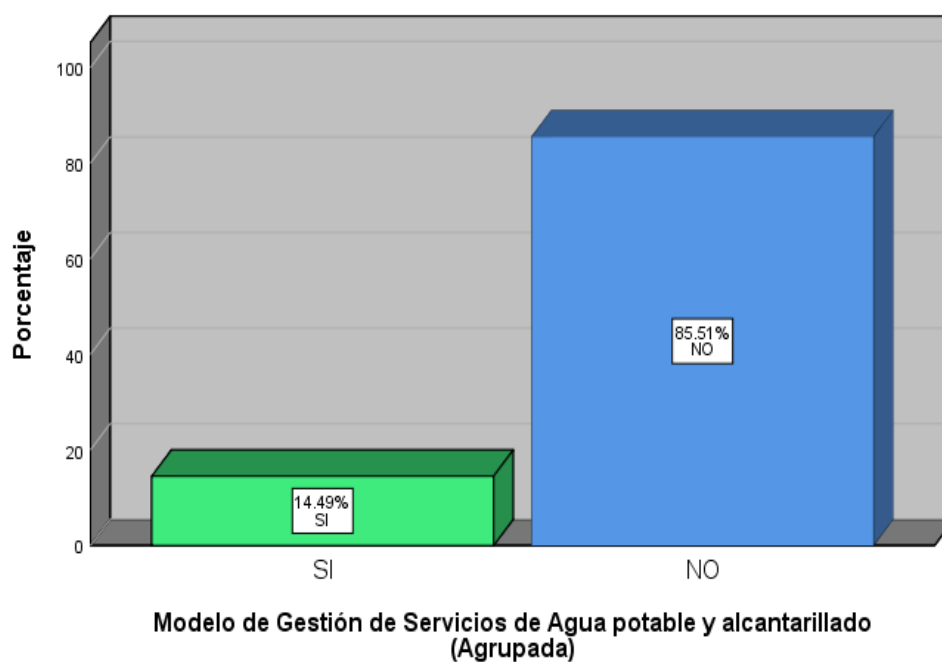
Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	41	14.5	14.5	14.5
	NO	242	85.5	85.5	100.0
	Total	283	100.0	100.0	

Nota: Elaboración del autor.

Figura 1.

Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado



Deducción: En la tabla 08 y la figura 1, se observa que solo el 14.49% considera que existe una buena gestión, del mismo modo el 85.51% consideran que la gestión es mala respectivamente.

Tabla 9

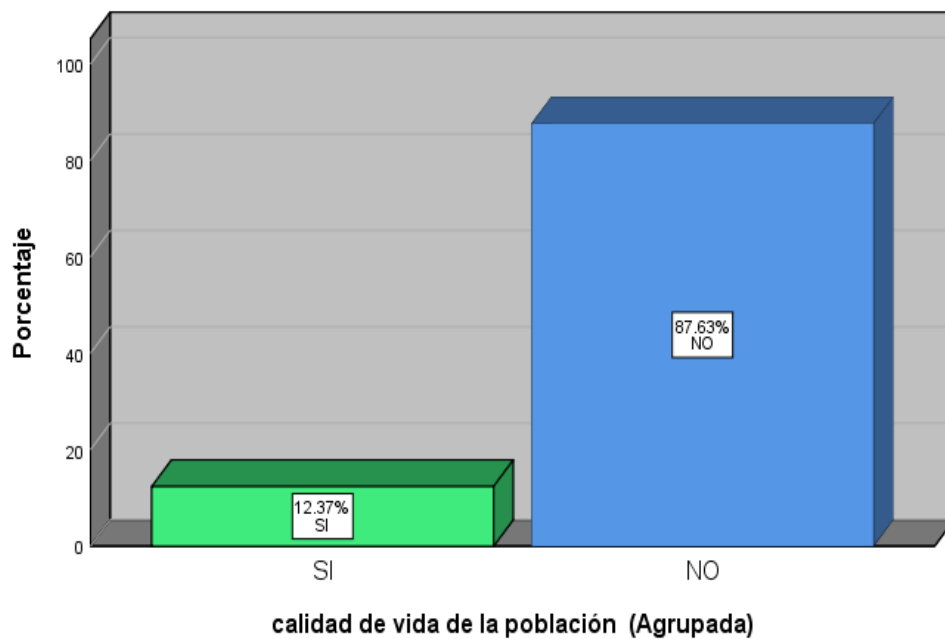
calidad de vida de la población (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	35	12.4	12.4	12.4
	NO	248	87.6	87.6	100.0
	Total	283	100.0	100.0	

Nota: Elaboración del autor.

Figura 2.

Calidad de vida de la población (agrupada)



Dedución: En la tabla 09 y la figura 2, se observa que solo el 12.37% considera que existe una buena calidad de vida, del mismo modo el 87.63% considera mala calidad de vida respectivamente.

Tablas cruzadas

Tabla 10

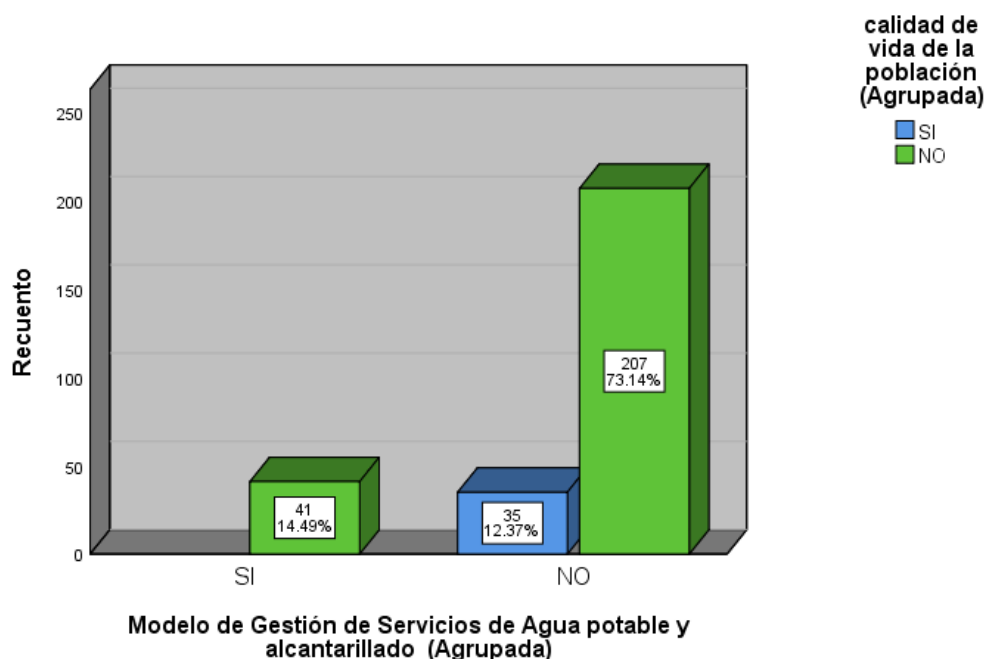
Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y calidad de vida de la población.

		calidad de vida de la población		
		SI	NO	Total
Modelo de Gestión de	SI	0	41	41
Servicios de Agua potable y	NO	35	207	242
alcantarillado (Agrupada)				
Total		35	248	283

Nota: Elaboración del autor.

Figura 3.

Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y calidad de vida de la población (Agrupada)



Deducción: De la tabla 10 y la figura 3, el 14.49% de los encuestados menciona que existe buena gestión de servicios, bajo con respecto a la calidad de vida, de igual manera el 12.37% y 73.14%, menciona que existe un nivel bajo de gestión de servicios y del mismo modo existe un nivel aprobación de calidad de vida.

Tabla 11

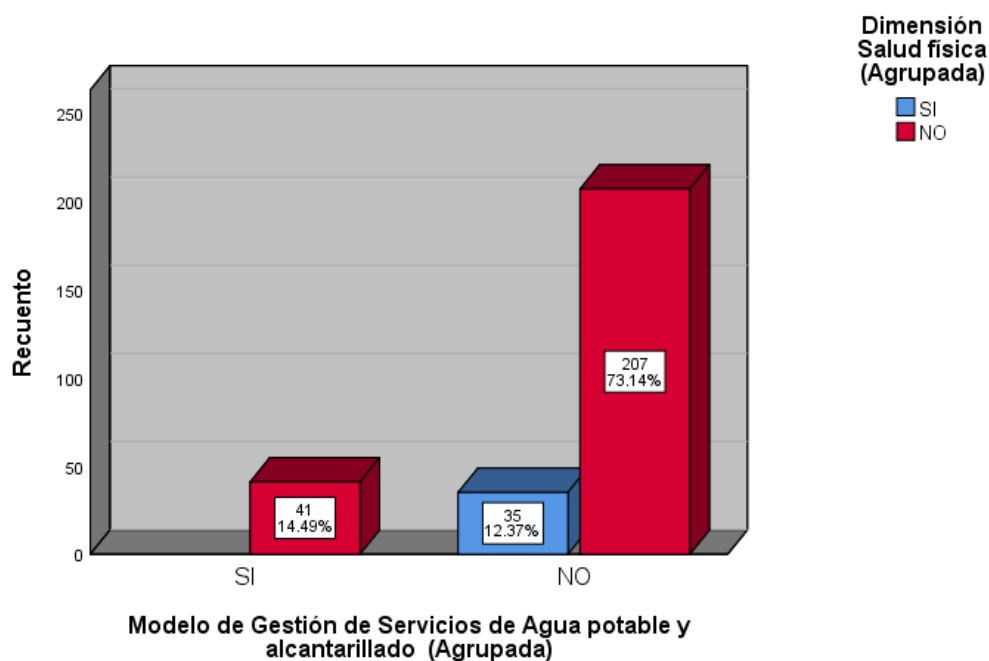
Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y dimensión salud física

		Dimensión Salud física		Total
		SI	NO	
Modelo de Gestión de	SI	0	41	41
Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada)	NO	35	207	242
Total		35	248	283

Nota: Elaboración del autor.

Figura 4.

Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y salud física (Agrupada)



Deducción: De la tabla 11 y la figura 4, el 14.49% de los encuestados menciona que existe buena gestión de servicios, bajo con respecto a la salud física, de igual manera el 12.37% y 73.14%, menciona que existe un nivel bajo de gestión de servicios del mismo modo existe un nivel bajo de la salud física.

Tabla 12

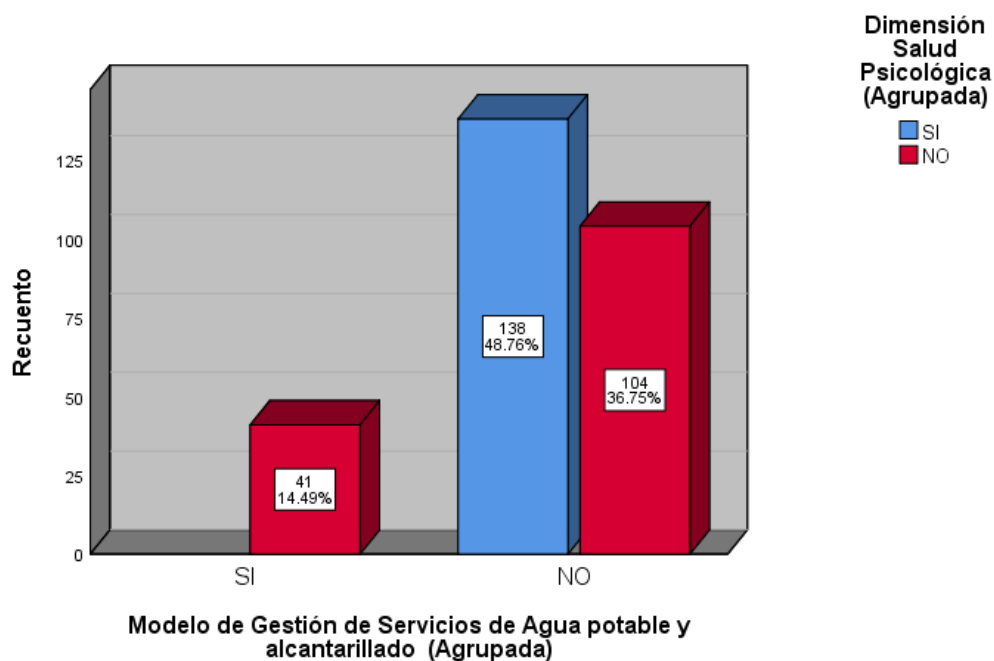
Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado salud psicológica

		Dimensión Salud Psicológica (Agrupada)		
		SI	NO	Total
Modelo de Gestión de	SI	0	41	41
Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada)	NO	138	104	242
Total		138	145	283

Nota: Elaboración propia.

Figura 5.

Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y salud Psicológica (Agrupada).



Deducción: De la tabla 12 y la figura 5, el 14.49% de los encuestados menciona que existe buena gestión de servicios, bajo con respecto a la salud psicológica, de igual manera el 48.76% y 36.75%, consideran que existe un nivel bajo de gestión de servicios del mismo modo existe un nivel alto de aprobación de la salud psicológica.

Tabla 13

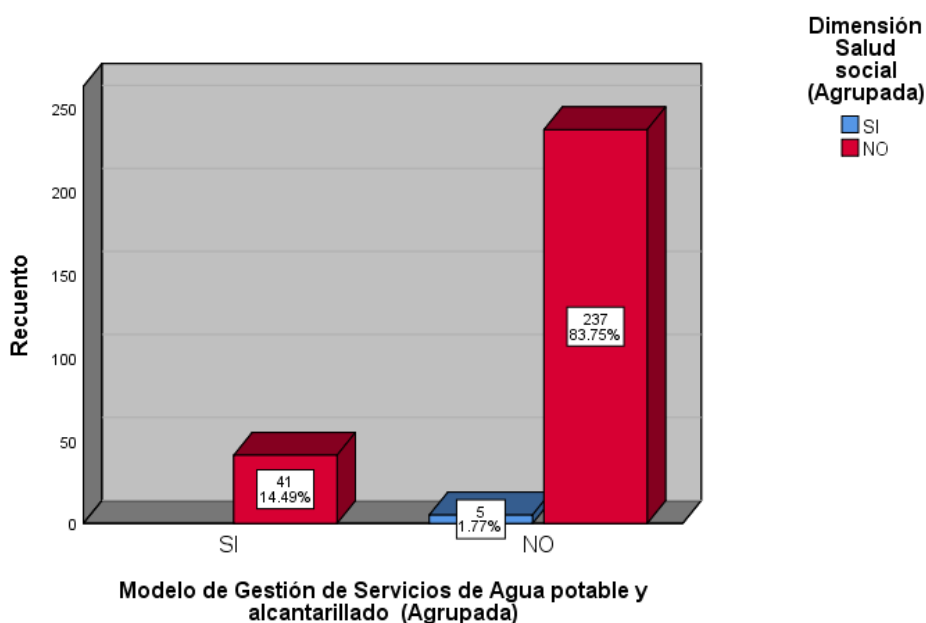
Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y salud social.

		Salud social		Total
		SI	NO	
Modelo de Gestión de	SI	0	41	41
Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada)	NO	5	237	242
Total		5	278	283

Nota: Elaboración del autor.

Figura 6.

Tabla cruzada Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado (Agrupada) y salud social (Agrupada).



Deducción: De la tabla 13 y la figura 6, el 14.49% de los encuestados menciona que existe buena gestión de servicios, bajo con respecto a la salud social, de igual manera el 1.77% y 83.75%, menciona que existe un nivel bajo de gestión de servicios del mismo modo existe un nivel alto desaprobación de la salud social.

Análisis Inferencial

Prueba de Normalidad

En base a la tabla 14, la prueba de normalidad aplicada, Kolmogorov – Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50, de ambos casos presentan valores $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, los resultados de las variables son consideradas no paramétricas o no normales, llevando a considerar la prueba estadística de Rho Spearman

Tabla 14

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado	.142	283	.000	.922	283	.000
calidad de vida de la población	.168	283	.000	.917	283	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de hipótesis

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la (H_0). Y, se acepta H_i

Hipótesis general

H₀: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado no se relaciona significativamente con la calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020

H₁: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado se relaciona significativamente con la calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020

Tabla 15

Prueba de hipótesis del Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población

		Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado		calidad de vida de la población
Rho de Spearman	Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado	Coeficiente de correlación	1.000	.814**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	283	283
	calidad de vida de la población	Coeficiente de correlación	.814**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	283	283

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: Como se observa en la tabla 15, la significación bilateral es 0.000 siendo menor al 5% de error, aceptándose de esta manera la hipótesis alterna, es decir, existe una relación entre las variables. De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman existe un 0.814 con una correlación positiva alta, con un grado de relación con el 1% de error

Hipótesis específica 1

H₀: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado no se relaciona significativamente con la salud física de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020

H₁: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado se relaciona significativamente con la salud física de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020

Tabla 16

Prueba de hipótesis del modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y Salud física

			Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado	Salud física
Rho de	Modelo de Gestión de	Coeficiente de correlación	1.000	.448**
Spearman	Servicios de Agua	Sig. (bilateral)	.	.000
	potable y alcantarillado	N	283	283
	Dimensión Salud física	Coeficiente de correlación	.448**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	283	283

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: de la tabla 16, se obtiene la significancia existente de las dos variables que es inferior a 0.05, por ello se aprueba la existencia de relación entre variables de la investigación. Del mismo modo el coeficiente Rho de Spearman de correlación positiva moderada es 0.448.

Hipótesis específica 2

H₀: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado no se relaciona significativamente con la salud social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020

H₁: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado se relaciona significativamente con la salud social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020

Tabla 17

Prueba de hipótesis del Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y Salud social

			Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado	Salud social
Rho de Spearman	Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado	Coefficiente de correlación	1.000	.429**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	283	283
	Dimensión Salud social	Coefficiente de correlación	.429**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	283	283

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: de la tabla 17, se menciona la significancia existente de las dos variables que es inferior al 0.05, por ello se acepta que existe una relación de variables de estudio. Del mismo modo el coeficiente Rho de Spearman de correlación positiva moderada es 0.429.

Hipótesis específica 3

H₀: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado no se relaciona significativamente con la salud psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020

H₁: El Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado se relaciona significativamente con la salud psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020

Tabla 18

Prueba de hipótesis del Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado y Salud Psicológica

			Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y alcantarillado	Salud Psicológica
Rho de	Modelo de Gestión de	Coeficiente de correlación	1.000	.522**
Spearman	Servicios de Agua potable y	Sig. (bilateral)	.	.000
	alcantarillado	N	283	283
	Dimensión Salud Psicológica	Coeficiente de correlación	.522**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	283	283

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Deducción: de la tabla 18, mencionamos la significancia existente de las dos variables que es inferior al 0.05, por ello se acepta que existe una relación de variables de estudio. Del mismo modo el coeficiente Rho de Spearman de correlación positiva moderada es 0.522.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados según la estadística descriptiva e inferencial, el objetivo general es determinar la relación que existe el modelo de gestión de servicios y la calidad de vida de la población, del cual se menciona que existe una relación positiva muy buena, esto se puede observar en la correlación de acuerdo al estadístico Rho de Spearman de 0.814 y con una significancia bilateral de 0.000, aplicado a una población de 283 encuestados. Este resultado se puede confrontar con el presentado por Contreras (2020), en su proyecto de investigación, gestión de servicios de agua potable y calidad de vida, donde coinciden en la significancia de $0.000 < 0.05$ y utilizan al estadista Kolmogorov (> 50), del mismo modo defieren en la técnica y resultado donde demuestra que existe una relación positiva.

Del mismo modo al analizar el resultado de la variable modelo de gestión de servicios de agua potable y la dimensión salud física, se puede corroborar con la correlación Rho de Spearman de 0.448 indica una correlación positiva moderada y una significancia de bilateral de 0.000. este resultado se puede contrastar con lo presentado por Reyna (2019), en proyecto de investigación sobre la gestión de satisfacción de los usuarios de Lima Norte 2019, donde coinciden la significancia de $0.000 < 0.05$ y existen diferencias en la relación de las variables de positiva moderada y alta respectivamente.

Del mismo modo al analizar el resultado de la variable modelo de gestión de servicios de agua potable y la dimensión salud social, se puede corroborar con la correlación Rho de Spearman de 0.429 indica una correlación positiva moderada y una significancia de bilateral de 0.000. este resultado se puede contrastar con lo presentado por Díaz, (2019), en su tesis que el objeto es analizar del estado actual del abasto de agua bebible y calidad de vida para usuarios del distrito de Cajacay, de la provincia de Bolognesi - Ancash, que existe diferencias en la significancia de $0.000 < 0.05$ y $0.000 < 0.01$ respectivamente, del mismo modo existe diferencias al aplicar los estadistas.

Del mismo modo al analizar el resultado de la variable modelo de gestión de servicios de agua potable y la dimensión salud Psicológica, se puede corroborar con la correlación Rho de Spearman de 0.522 indica una correlación positiva moderada y una significancia de bilateral de 0.000. este resultado se puede

contrastar con lo presentado por Díaz, (2019) que su proyecto de investigación de tratamiento de aguas residuales domésticas y mejora de la calidad de vida realizado en una comunidad de Quimuamayo alto, del distrito de Encañada Cajamarca en el año 2019, existe diferencias en la aplicación del método inferencial y descriptivo respectivamente, donde describe que el 80% se encuentran en un nivel reducido en bienestar y el 20% un bienestar regular frente a una correlación positiva moderada respectivamente. Del mismo modo al contrastar con Garcia (2018), existe semejanza en la significancia de $0.000 < 0.05$ y existe diferencias en la correlación positiva moderada y la existencia de relación.

VI. CONCLUSIONES

General: De acuerdo con las evidencias estadísticas existe relación estadística significativa entre el modelo de gestión de servicios y la calidad de vida de la población; según $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.814.

Primera: De acuerdo a los resultados estadística existe relación estadística significativa entre el modelo de gestión de servicios y la salud física de la población; según $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.448.

Segunda: De acuerdo a los resultados estadística existe relación estadística significativa entre el modelo de gestión de servicios y la salud social de la población; según $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.429.

Tercera: De acuerdo a los resultados estadística existe relación estadística significativa entre el modelo de gestión de servicios y la salud psicológica de la población; según $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.522.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere a la Unidad de gestión de servicios de la Municipalidad distrital de Haqira implementar mejores mecanismos de simplificación administrativa para solucionar problemas de administración operación y mantenimiento de infraestructura.

Se recomienda al área de gestión de servicios de la municipalidad distrital de Haqira capacitar al personal que labora en gestión pública, administración, liderazgo motivación, también fomentar la cultura de cuidado de la salud física el cual permitan un trato justo al usuario.

Se recomienda al área de gestión de servicios de la municipalidad distrital de Haqira capacitar al personal que labora en la atención al usuario calidad de servicio al usuario, empatía y trato justo, dicha capacitación se debe realizar por una consultora externa o institución pública.

Se recomienda al área de gestión de servicios de la Municipalidad distrital de Haqira realizar reuniones de articulación y socialización en temas administrativos a los usuarios de los nueve sectores existentes del distrito de Haqira y funcionarios.

REFERENCIAS

- Aguado et al. (2011). *Evaluación psicológica - conceptos, métodos y estudios de casos*. Ediciones Pirámide. Libros Psicología. Obtenido de 150.287 E92 2011
- Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA*. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- Cardona, J.A., Higueta, L.F. -G. (2014), "Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida". *Revista Cubana de Salud Pública. Facultad de Medicina Universidad Cooperativa de Colombia*. Grupo de investigación Salud y Sostenibilidad, Universidad de Antioquia. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662014000200003
- Contreras, I. E. (2020). "Gestión de servicios de agua potable y la calidad de vida en el Anexo 22, distrito de San Antonio, 2019". *Tesis Para Obtener grado Académico en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41207>
- Cordero, J.M. (2011), *Los servicios públicos como derecho de los individuos*. revista *ciencia y sociedad*. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Decreto Supremo N° 019 - 2017 - Vivienda. *Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. Perú*. <https://www.minam.gob.pe/disposiciones/decreto-supremo-n-019-2017-vivienda/#:~:text=Decreto%20Supremo%20que%20aprueba%20el,de%20los%20Servicios%20de%20Saneamiento>.
- Díaz, C. A., (2019). "Gestión del agua en la calidad de vida de los pobladores del distrito de Cajacay, Ancash". *Tesis en Gestión Pública*. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39667>

- García, L.E., (2018). *"Gestión del Servicio de Agua Potable y Calidad de Vida"*. Tesis para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24904>
- Díaz, L.J., (2019). *"Sistemas de tratamiento de aguas residuales domésticas para mejorar la calidad de vida en comunidades aledañas a actividades mineras – Cajamarca"*. Tesis para Optar el Título en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39041>
- Domínguez, J., Castillo, E., (2018). *"Las organizaciones comunitarias del agua en el estado de Veracruz. Análisis a la luz de la experiencia latinoamericana"*. Artículo Científico. Centro de Estudios Urbanos y Ambientales, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-72102018000200469&lang=es#aff2
- Fernández, J.A., Fernández, M., Alarcón, C., (2010). *Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento*. Rev. Esp. Salud Pública. <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v84n2/especial4.pdf>
- Gadvay, K.A., (2015). *"Implementación Piloto de la Norma ISO/IEC 17025:2005 con base en un Sistema de Gestión de Calidad para el Laboratorio de Aguas de la Empresa Municipal Regional de Agua Potable de Arenillas y Huaquillas: EMRAPAH"*. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/10733>
- García, M.R., Godínez, G., Pineda, B., Reyes, J., (2015). *"Derecho al agua y calidad de vida"*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo ISSN 2007 - 7467. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/124>
- García M. (2008), *Integración de la gestión de la calidad y de la formación empresarial*, revista open course ware (bloque II) https://ocw.uma.es/pluginfile.php/1598/mod_resource/content/0/TEMA_3.pdf
- García, L.E., (2018). *"Gestión del servicio de agua potable y calidad y calidad de vida en el AA.HH las Animas distrito de puente piedra, 2018"*. Tesis para

obtener el título Profesional de Licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo.

González, L.G., Gonzales,I.g., Serrano,a., (2017), "*Inversion Publica en Agua Potable y Calidad de Vida de los Habitantes de los Municipios de los Montes de Maria del Departamento de Bolivar*". Trabajo presentado para optar el Título en economía. <http://hdl.handle.net/11227/5662>

Hernandez, m.,(2013). *Las referencias bibliograficas en articulos originales y de revision en revistas biomedicas cubanas. Revista cubana de salud publica.* <https://www.redalyc.org/pdf/214/21425613004.pdf>

Hernández, R., Fernandez, C., Baptista, P.,(2010), *Metodologia de la Investigacion. quinta edicion.* Obtenido de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1557/.

Juarez , P., (2018), *Hacia la Gestión Estratégica del Agua y Saneamiento en el Sur-Sur (2018).* (U. N. 2018, Ed.) *Hacia la Gestión Estratégica del Agua y Saneamiento en el Sur (2018).* https://issuu.com/paulajuarez/docs/libro_geass_juarez

Manrique, A. (2016). *Gestion y diseño: convergencia disciplinar. Pensamiento y gestion.* Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>

Manzano, N. R. (diciembre de 2016). *Criterios de inclusion y exclusion. Mas alla de la publicacion.* https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062016000600015

Medina, A. V. (s.f.). *Objetivos e hipotesis de investigacion.* Universidad de la laguna. <file:///C:/Users/HP/Downloads/OCW%20Modulo%202-4.pdf>

- Menéndez, L. (2015). *"La Calidad de Vida Urbana medida a través del tipo de acceso al agua potable. el caso de Cochabamba, Bolivia"*. (Tesis de Doctorado). Institut Interuniversitari de Desenvolupament Social, <https://www.tdx.cat/handle/10803/323086#page=13>
- Miralles, P., Monteagudo, J., (2019). *Metodos, instrumentos y procedimientos para conocer como se evalua las competencias historicas. Educar em Revista*. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40602019000200127
- Monje, C.A., (2011), *Metodologia de investigacion cualitativa y cuantitativa. Universidad sur colombiana facultad de ciencias sociales y humanas programa de comunicacion social y periodismo neiva*. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morles, V., (2011). *Guia para la elaboracion y evaluacion de proyectos de investigacion. Revista pedagogica*. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65926549008.pdf>
- Nass, d. I. (2013). Las referencias bibliograficos. *Revista Venezolana de oncologia*. <https://www.redalyc.org/pdf/3756/375634876003.pdf>
- Niño, V. (2011). *"Metodología de la Investigación, Diseño y ejecución"*. Ediciones de la U, <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3243/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20DISENO%20Y%20EJECUCION.pdf>
- Núñez, F. M. (2007). *las variables: estructura y funcion en la hipotesis. variables en la hipotesis*. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4785-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16163-1-10-20140312.pdf>
- Opencourseware. (2017). <https://ocw.unican.es/mod/page/view.php?id=498>.
- Organizacion de las Naciones Unidas. (2010). *Asamblea General. Organizacion de las Naciones Unidas (ONU)*. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S

Organizacion Mundial de la Salud . (2020).

<https://www.who.int/mediacentre/news/releases/pr91/es/>. (OMS):

<https://www.who.int/mediacentre/news/releases/pr91/es/>

Otzen, T., Manterola, C.,(2017). *Tecnicas de Muestreo sobre la Poblacion a Estudio. International Journal of Morphology.*

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

Pachas,Gutiérrez, S. E. (2013). "*Gestión administrativa y calidad de infraestructura de las instituciones educativas del nivel primario del distrito de San Vicente de Cañete - 2013*". *Tesis Maestría En Educación*. Tesis (Mg.)--Mención: Administración de la Educación. Universidad César Vallejo. Escuela de Post Grado, <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>

Quispealaya, A. N. (2015). "*Gestión del mantenimiento de infraestructura del riego y la satisfacción de usuarios del servicio en FONCODES Huancayo 2014*".

Tesis Maestría En Gestión Pública - T-MAE 627.52 Q87. Tesis (Mg.)--

Mención: Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Escuela de Post Grado, <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>

Reglamento de grados y títulos. (2020). Universidad cesar vallejo.

Reguant, M., Martinez, F.,(2014). *Operacionalizacion de conceptos/variables.*

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repository.pdf>

Resolucion de concejo universitario N° 0200-2018/UCV. (2018). Universidad cesar vallejo. Trujillo.

Resolucion Ministerial N° 269 - 2009 - Vivienda. (2009). *portal electronico del Ministerio de vivienda, construccion y saneamiento. peru.*

<http://www.vivienda.gob.pe>

Reyna, A. I. (2019). "*Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019*". Tesis para optar Maestria en Gestion Publica. Universidad Cesar Vallejo,

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36660>

- Silva, J.A., (2015). *La gestión del agua a travez de sus modelos administrativos*.
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Lagestindelaguaatravsdesusmodelos
administrativosmemoria.pdf
- Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). (2020).
[https://www.sunass.gob.pe/prestadores/prestadores-de-pequenas-
ciudades/](https://www.sunass.gob.pe/prestadores/prestadores-de-pequenas-ciudades/).
- Toral, R.C., Zeta, A.,(2016). *Gestion Administrativa y calidad del servicio en el area
juridica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja*.
<https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/issue/view/32>
- Urzúa,A., Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto.
Escuela de Psicología, Universidad Católica del Norte.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Ventura, L. J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. *Revista
cubana - Salud Publica*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Ventura, L. J. (2017). *La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los
instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia*.
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-
98872017000700955](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955)

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

“Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Haqira – Cotabambas 2020”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 1: MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO: ¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud física de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?</p> <p>¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?</p> <p>¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la Relación que entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la Relación que entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la Salud Física de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p> <p>Determinar la Relación que existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la Salud Social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p> <p>Determinar la Relación que existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud Psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la Salud Física de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p> <p>Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la Salud Social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p> <p>Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud Psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.</p>	<p>1.- Condiciones de la Infraestructura Sanitaria</p> <p>2.- Operación y Mantenimiento del sistema</p> <p>3.- Gestión Administrativa</p>	<p>- Tiempo de funcionamiento</p> <p>- vida útil</p> <p>- Estado Actual</p> <p>- Funcionamiento del sistema.</p> <p>- cantidad de agua</p> <p>- Calidad del agua</p> <p>- Continuidad del Agua</p> <p>- Cobertura del servicio (densidad de reclamos)</p> <p>- índice de satisfacción del usuario</p> <p>- Morosidad</p>	<p>- 01.</p> <p>- 02</p> <p>- 03</p> <p>- 04</p> <p>- 05</p> <p>- 06</p> <p>- 07</p> <p>- 08</p> <p>- 09</p> <p>- 10</p>	<p>SI (1), NO(2)</p>

				VARIABLE 2. CALIDAD DE VIDA			
				DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS
				1.- Salud Física.	- Adultos y Niños	01, 02, 03, 04, 05	SI (1), NO(2)
				2.- Salud Psicológica.	- Percepción de calidad de vida y salud. - Creencias personales y espirituales	06, 07, 08, 09, 10, 11.	
				3.- Salud Social.	- Estado Efectivo. - Perspectivas del futuro. - Apoyo Familiar y Social. - Relaciones Interpersonales en la comunidad. - Población Organizada.	12, 13, 14, 15,	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: básica</p> <p>NIVEL: Correlacional, transversal.</p> <p>DISEÑO: no experimental.</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: 1069 usuarios del distrito de Haquira.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Intencionada</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 283 unidades de análisis</p>	<p>Variable 1: Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado.</p> <p>Variable 2: Calidad de vida de la Población.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: cuestionarios</p> <p>Autor: Luis Agüero Escalante</p> <p>Año: 2020.</p>	<p>DESCRIPTIVA: el análisis descriptivo se concretiza mediante la presentación e interpretación de tablas y figuras.</p> <p>INFERENCIAL: para el análisis inferencial se aplica el método hipotético deductivo, mediante el estadístico de correlación de Spearman.</p>

Anexo 02.- Operacionalización de la variable Modelo de Gestión de Servicios.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
1.- Condiciones de la Infraestructura Sanitaria	- Tiempo de funcionamiento - vida útil - Estado Actual	01 - 03		
2.- Operación y Mantenimiento del sistema	- Funcionamiento del sistema. - cantidad de agua - Calidad del agua - Continuidad del Agua	04 - 07		
3.- Gestión Administrativa	- Cobertura del servicio (densidad de reclamos) - índice de satisfacción del usuario - Morosidad	08 - 10	SI (1), NO(2)	

Fuente: elaboración propia.

Operacionalización de la variable Calidad de Vida.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES O RANGOS
1.- Salud Física.	- Adultos y Niños	01 - 05		
2.- Salud Psicológica.	- Percepción de calidad de vida y salud. - Creencias personales y espirituales - Estado Efectivo.	06 - 13		
3.- Salud Social.	- Perspectivas del futuro. - Apoyo Familiar y Social. - Relaciones Interpersonales en la comunidad. - Población Organizada.	14 - 22	SI (1), NO(2)	

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4 - Declaratoria de autenticidad

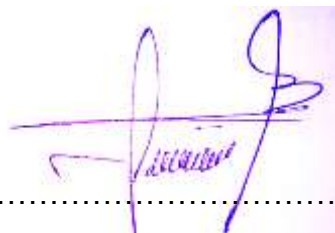
Yo, Luis Agüero Escalante, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que el trabajo académico titulado “Modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de haqira – cotabamnbas 2020”, presentado en 77 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el presente trabajo de investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Apurimac, diciembre 2020



Luis Agüero Escalante

D.N.I. 28303811

Anexo 05:

Documentos de validación del instrumento

Apurímac 29 de setiembre del 2020

Estimado Mg. Rosales Papa Lorgio Omar

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad de vida de la población del Distrito de Haqira – Cotabambas 2020". Para cumplir con lo solicitado adjunto a la presente los siguientes documentos:

- Problema e hipótesis de investigación
- Instrumentos de obtención de datos
- Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

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

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

Atentamente,



Luis Agüero Escalante
DNI: 28303811

TÍTULO:

“Modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020”

PROBLEMA PRINCIPAL:

¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?

PROBLEMA ESPECÍFICO:

¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud física de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?

¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?

¿Qué Relación existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020?

HIPÓTESIS GENERAL:

Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA:

Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la Salud Física de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la Salud Social de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

Existe Relación entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la salud Psicológica de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020.

Anexo 04: Instrumento de recojo de información.

CUESTIONARIO:

“Modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haqira – Cotabambas 2020

Objetivo: La presente entrevista es realizada con fines académicos, a fin de determinar la relación que existe entre el modelo de gestión de servicios y la calidad de vida.

Instrucciones: marque con una “X” la alternativa que Ud. Considere valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

SI	NO
1	2

N°	MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS		
	Dimensión Condiciones de la Infraestructura Sanitaria	SI	NO
1	¿Sabe Ud. El tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?		
2	¿considera Ud. Que las tuberías existentes son adecuados para el suministro de agua?		

3	¿Sabe Ud. Si la infraestructura sanitaria está funcionando?		
	Dimensión Operación y Mantenimiento del sistema	SI	NO
4	¿Hubo fallas de funcionamiento en las redes de distribución en los últimos meses?		
5	¿Considera Ud. Que la cantidad de agua es suficiente?		
6	¿Considera Ud. Que es buena la calidad del agua?		
7	¿Hay agua todo el día y noche en su domicilio?		
	Dimensión Gestión Administrativa	SI	NO
8	¿Considera Ud. buena atención del servicio de agua y desagüe?		
9	¿Está satisfecho con la atención brindada?		
10	¿Cree Ud. Que la gran mayoría paga el recibo de agua?		
N°	CALIDAD DE VIDA		
	Dimensión Salud física	SI	NO
1	¿En su casa tiene agua todos los días de la semana?		
2	¿cuenta con una posta medica de atención en su comunidad?		
3	¿Considera Ud. Que el servicio brindado es el adecuado?		
4	¿constantemente Ud. Siente malestar por el agua que consume?		
5	¿contrajo malestar semanalmente por el consumo de agua?		
	Dimensión Salud Psicológica	SI	NO
6	¿cree Ud. Que el agua que consume es buena?		

7	¿Cree Ud. Que su salud es buena por el consumo de agua?		
8	¿cree Ud. Que el agua que consume puede causar enfermedades?		
9	¿ la falta de agua caño puede generar enfermedades?		
10	¿El servicio de agua caño le ha generado malas experiencias en su vida?		
	Dimensión Salud social	SI	NO
11	¿Ud. Participa en los reuniones de información de su municipio?		
12	¿Ud. Es parte de la supervisión del agua?		
13	¿Ud. O su familia ha recibido alguna charla de higiene personal?		
14	¿almacena agua en recipientes limpios tapados o cubiertos?		
15	¿paga usted por el agua de caño que consume?		

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Haquira - Cotabambas 2020"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA								
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS	Condiciones de la Infraestructura Sanitaria	Tiempo de funcionamiento	¿Sabe Ud. El tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?																	
		vida útil	¿considera Ud. Que las tuberías existentes son adecuados para																	
		Estado Actual	¿Sabe Ud. Si la infraestructura sanitaria funcionando?																	
	Operación y Mantenimiento del sistema	Funcionamiento del sistema.	¿Hubo fallas de funcionamiento en el sistema en los últimos meses?																	
		cantidad de agua	¿Considera Ud. Que la cantidad de agua es suficiente?																	
		Calidad del agua	¿Considera Ud. Que es buena la calidad del agua?																	
Gestión Administrativa	Continuidad del Agua.	¿Hay agua todo el día y noche en su domicilio?																		
	Cobertura del servicio (densidad de reclamos)	¿Considera Ud. buena atención del servicio de agua y desague?																		
	Índice de satisfacción del usuario	¿Está satisfecho con la atención brindada?																		
Morosidad	¿Cree Ud. Que la gran mayoría no paga el recibo de agua?																			


Lorgio Omar Rosales Pápa
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Haquira – Cotabambas 2020"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) define que la calidad de vida es la manera que el individuo percibe su vida, el lugar que ocupa en el contexto cultural y el sistema de valores en que vive, la relación con sus objetivos, expectativas, normas y preocupaciones, todo ello permeado por las actividades diarias, la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales, los factores ambientales y sus creencias personales tal como menciona en la revista de salud pública por Cardona, (2014).	Salud física	Adultos	¿En su casa tiene agua todos los días de la semana?	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
			¿Cuenta con una posta medica de atención en su comunidad?													
		Niños	¿Considera Ud. Que el servicio brindado es el adecuado?													
			¿constantemente Ud. Siente malestar por el agua que consume?													
			¿contrajo malestar semanalmente por el consumo de agua?													
			¿cree Ud. Que el agua que consume es buena?													
	Salud Psicológica	Percepción de calidad de vida y salud. Creencias personales y espirituales	¿Cree Ud. Que su salud es buena por el consumo de agua?													
			¿cree Ud. Que el agua que consume puede causar enfermedades?													
		Estado Efectivo. Perspectivas del futuro	¿La falta de agua caño puede generar enfermedades?													
			¿El servicio de agua caño le ha generado malas experiencias en su vida?													
			¿Ud. Participa en los reuniones de información de su municipio?													
			¿Ud. Es parte de la supervisión del agua?													
Salud social	Relaciones Interpersonales en la comunidad. Población Organizada	¿Ud. O su familia ha recibido alguna charla de higiene personal?														
		¿almacena agua en recipientes limpios tapados o cubiertos?														
			¿paga usted por el agua de caño que consume?													

Lorgio Omar Rosales Papa
FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Instrumento de Recolección de Datos"

OBJETIVO: "Determinar la Relación que existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020".

DIRIGIDO A: Usuarios del Distrito

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Rosales Papa Lorgio Omar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR

: Catedrático

EXPERTICIA DEL EVALUADOR

: Magister en Matemática

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


Lorgio Omar Rosales Papa
FIRMA DEL EVALUADOR

Apurímac 29 de setiembre del 2020

Estimado Dr. Jorge Escalante Contreras

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad de vida de la población del Distrito de Haqira – Cotabambas 2020". Para cumplir con lo solicitado adjunto a la presente los siguientes documentos:

- Problema e hipótesis de investigación
- Instrumentos de obtención de datos
- Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

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

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

Atentamente,



Luis Agüero Escalante
DNI: 28303811

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Higuira – Cotabambas 2020"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
<p>Según el decreto supremo 019 - 2017 - Vivenda, menciona que las unidades o modelos de gestión de servicios municipal, son órganos competentes constituidos con el único objeto de prestar servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades del ámbito urbano, cuentan con contribución independiente respecto de la municipalidad competente.</p>	Condiciones de la Infraestructura Sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de funcionamiento • vida útil • Estado Actual 	¿Sabe Ud. El tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?																	
			¿considera Ud. Que las tuberías existentes son adecuados para sanitaria funcionando?																	
			¿Sabe Ud. Si la infraestructura sanitaria funcionando?																	
	Operación y Mantenimiento del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento del sistema. • cantidad de agua • Calidad del agua • Continuidad del Agua. • Cobertura del servicio (densidad de reclamos) 	¿Hubo fallas de funcionamiento en el sistema en los últimos meses?																	
			¿Considera Ud. Que la cantidad de agua es suficiente?																	
			¿Considera Ud. Que es buena la calidad del agua?																	
	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • índice de satisfacción del usuario • Morosidad 	¿Hay agua todo el día y noche en su domicilio?																	
			¿Considera Ud. buena atención del servicio de agua y desagüe?																	
			¿Esta satisfecho con la atención brindada?																	
				¿Cree Ud. Que la gran mayoría no paga el recibo de agua?																

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Haquira – Cotabambas 2020"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO				
De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) define que la calidad de vida es la manera que el individuo percibe su vida, el lugar que ocupa en el contexto cultural y el sistema de valores en que vive, la relación con sus objetivos, expectativas, normas, criterios y preocupaciones, todo ello permeado por las actividades diarias, la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales, los factores ambientales y sus creencias personales tal como menciona en la revista de salud pública por Cardona, [2014].	Salud física	Adultos	¿En su casa tiene agua todos los días de la semana? ¿cuenta con una posta medica de atención en su comunidad? ¿Considera Ud. Que el servicio brindado es el adecuado? ¿constantemente Ud. Siente malestar por el agua que consume? ¿controla malestar semanalmente por el consumo de agua?	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Niños	¿Cree Ud. Que el agua que consume es buena? ¿Cree Ud. Que su salud es buena por el consumo de agua? ¿Cree Ud. Que el agua que consume puede causar enfermedades? ¿ la falta de agua caño puede generar enfermedades? ¿El servicio de agua caño le ha generado malas experiencias en su vida?	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
		Salud Psicológica	Percepción de calidad de vida y salud. Creencias personales y espirituales Estado Efectivo. Perspectivas del futuro	¿Ud. Participa en los reuniones de información de su municipio? ¿Ud. Es parte de la supervisión del agua? ¿Ud. O su familia ha recibido alguna charla de higiene personal? ¿almacena agua en recipientes limpios tapados o cubiertos? ¿paga usted por el agua de caño que consume?	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
					✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	Salud social	Apoyo Familiar y Social Relaciones Interpersonales en la comunidad Población Organizada			✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
					✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

FIRMA DEL EVALUADOR



FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Instrumento de Recolección de Datos"

OBJETIVO: "Determinar la Relación que existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020".

DIRIGIDO A: Usuarios del Distrito

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Jorge Escalante Contreras

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR

: Catedrático

EXPERTICIA DEL EVALUADOR

: Gestión pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

Apurímac 29 de setiembre del 2020

Estimado Mg. Raúl Meneses Gavilán

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizare en la investigación denominada: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad de vida de la población del Distrito de Haqira – Cotabambas 2020". Para cumplir con lo solicitado adjunto a la presente los siguientes documentos:

- Problema e hipótesis de investigación
- Instrumentos de obtención de datos
- Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

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

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

Atentamente,



Luis Agüero Escalante
DNI: 28303811

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Haqilira - Cotabambas 2020"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS. Según el decreto supremo 019 - 2017 - Vivienda, menciona que las unidades o modelos de gestión de servicios municipal, son órganos competentes constituidos con el único objeto de prestar servicios de saneamiento en las pequeñas ciudades del ámbito urbano, cuentan con contabilidad independiente respecto de la municipalidad competente.	Condiciones de la Infraestructura Sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria? • vida útil • Estado Actual 	¿Sabe Ud. El tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?			✓													
			¿Considera Ud. Que las tuberías existentes son adecuados para			✓													
			¿Sabe Ud. Si la infraestructura sanitaria funcionando?			✓													
	Operación y Mantenimiento del sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento del sistema. • cantidad de agua • Calidad del agua • Continuidad del Agua. 	¿Hubo fallas de funcionamiento en el sistema en los últimos meses?			✓													
			¿Considera Ud. Que la cantidad de agua es suficiente?			✓													
			¿Considera Ud. Que es buena la calidad del agua?			✓													
	Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura del servicio (densidad de reclamos) • Índice de satisfacción del usuario • Morosidad 	¿Hay agua todo el día y noche en su domicilio?			✓													
			¿Considera Ud. buena atención del servicio de agua y desagüe?			✓													
			¿Está satisfecho con la atención brindada?			✓													
				¿Cree Ud. Que la gran mayoría no paga el recibo de agua?			✓												

[Firma]
D.N. 1830-2856
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: "Modelo de Gestión de Servicios de Agua potable y Alcantarillado y la Calidad de vida de la Población del Distrito de Haquira – Cotabambas 2020"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO								
De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS) define que la calidad de vida es la manera que el individuo percibe su vida, el lugar que ocupa en el contexto cultural y el sistema de valores en que vive, la relación que ocupa en el contexto esperativas, normas, criterios y preocupaciones, todo ello permeado por las actividades diarias, la salud física, el estado psicológico, el grado de independencia, las relaciones sociales, los factores ambientales y sus creencias personales tal como menciona en la revista de salud pública por Cardona, (2014).	Salud física	Adultos	¿En su casa tiene agua todos los días de la semana?	✓		✓		✓		✓									
			¿Cuenta con una posta medica de atención en su comunidad?			✓		✓		✓		✓							
			¿Considera Ud. Que el servicio brindado es el adecuado?			✓		✓		✓		✓							
		Niños	¿constantemente Ud. Siente malestar por el agua que consume?			✓		✓		✓		✓							
			¿contrajo malestar semanalmente por el consumo de agua?			✓		✓		✓		✓							
			¿Cree Ud. Que el agua que consume es buena?			✓		✓		✓		✓							
	Salud Psicológica	Percepción de calidad de vida y salud.	Creencias personales y espirituales	¿Cree Ud. Que su salud es buena por el consumo de agua?			✓		✓		✓								
				¿Cree Ud. Que el agua que consume puede causar enfermedades?			✓		✓		✓		✓						
				¿La falta de agua caño puede generar enfermedades?			✓		✓		✓		✓						
		Perspectivas del futuro	Estado Efectivo.	Apoyo Familiar y Social	¿El servicio de agua caño le ha generado malas experiencias en su vida?			✓		✓		✓							
					¿Ud. Participa en los reuniones de información de su municipio?			✓		✓		✓		✓					
					¿Ud. Es parte de la supervisión del agua?			✓		✓		✓		✓					
Salud social	Relaciones Interpersonales en la comunidad	Población Organizada	¿Ud. O su familia ha recibido alguna charra de higiene personal?			✓		✓		✓									
			¿almacena agua en recipientes limpios tapados o cubiertos?			✓		✓		✓		✓							
			¿paga usted por el agua de caño que consume?			✓		✓		✓		✓							

[Firma]
D.N.I. 28302836
FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Instrumento de Recolección de Datos"

OBJETIVO: "Determinar la Relación que existe entre el Modelo de Gestión de servicios de Agua potable y alcantarillado y la calidad de vida de la población del distrito de Haquira – Cotabambas 2020".

DIRIGIDO A: Usuarios del Distrito

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Raúl Meneses Gavilán

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR

: Catedrático

EXPERTICIA DEL EVALUADOR

: Magister en Gestión Pública

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------


D.N.I. - 28302856
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 06

Prueba de confiabilidad de los elementos

Fiabilidad

Variable 1: Modelo de gestión de servicios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	10

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Sabe Ud. El tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?	12,73	7,495	,587	,782
¿Sabe Ud. La vida útil de la infraestructura?	12,80	8,029	,371	,806
¿Sabe Ud. Si la infraestructura sanitaria está operativo?	13,00	7,714	,527	,789
¿Hubo fallas de funcionamiento en el sistema en los últimos meses?	12,93	7,781	,475	,795
¿Considera Ud. Que la cantidad de agua es suficiente?	12,93	7,638	,530	,788
¿Considera Ud. Que es buena la calidad del agua?	12,93	8,210	,315	,812
¿Existe dificultades en la continuidad del agua?	13,00	7,571	,585	,783
¿Considera Ud. buena la administración del servicio de agua y desagüe?	12,80	7,457	,588	,782
¿Está satisfecho con la atención brindada?	12,87	7,695	,495	,792

¿Cree Ud. Que la morosidad es alta?

13,00

8,000

,414

,801

Anexo 07: Fiabilidad

Variable 2: Calidad de vida

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Su ambiente familiar tiene acceso al agua todos los días de la semana?	20,73	14,924	,461	,845
¿cuenta con una posta de atención en su comunidad?	21,20	17,029	,000	,856
¿Considera Ud. Que el servicio brindado es el adecuado?	20,73	13,924	,736	,828
¿constantemente presenta problemas de salud, por el agua que consume?	20,80	15,029	,443	,846
¿contrajo enfermedades con frecuencia?	20,73	14,638	,537	,840
¿cree Ud. Que el agua que consume es potable?	20,80	14,029	,722	,829
¿Cree Ud. Que su salud es buena?	20,73	14,781	,499	,842
¿cree Ud. Que el agua que consume puede causar enfermedades?	20,93	14,781	,579	,838
¿ la falta de agua puede generar enfermedades?	20,60	14,114	,697	,831
¿El servicio de agua potable le ha generado malas experiencias en su vida?	20,47	16,838	-,005	,867
¿Ud. Participa en los talleres de información de su localidad?	20,67	13,952	,728	,828
¿Ud. Es parte de la supervisión del agua?	20,67	13,667	,811	,823
¿Ud. O su familia ha recibido alguna charla de higiene personal?	20,60	14,257	,657	,833

Espera mejoras por parte del modelo de gestión de servicios de agua potable y alcantarillado?	20,73	16,495	,064	,867
¿paga usted por el agua potable que consume?	20,40	16,400	,136	,859

Anexo 08: Base de datos

N°	Variable 1. Modelo de gestión de servicios										Variable 2. calidad de vida														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
7	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
9	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
10	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
11	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
12	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
13	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
14	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
15	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
18	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
20	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
21	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
22	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
23	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
24	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
25	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
26	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
29	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
31	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
32	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
33	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
34	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
35	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
36	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
37	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
40	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
41	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
42	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2

43	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2		
44	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2		
45	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	
48	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
50	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	
51	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
52	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
53	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
54	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
55	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
56	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
59	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
60	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
61	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
62	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
63	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
64	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
67	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
68	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
69	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
70	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
71	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
72	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
75	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
77	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
78	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
79	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
80	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
81	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
84	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
85	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
86	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2

87	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
88	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
89	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
91	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
92	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
93	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
94	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
95	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
96	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
99	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
100	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
101	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
102	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
103	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
104	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
107	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
108	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
109	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
110	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
111	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
112	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
113	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
114	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
116	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
118	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
119	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
120	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
121	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
122	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
123	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
124	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
126	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
127	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
128	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
129	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
130	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2

131	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
133	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
134	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
135	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
136	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
137	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
138	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
140	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
141	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
142	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
143	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
144	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
145	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
146	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
147	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
148	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
149	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
150	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
151	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
152	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
153	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
154	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
155	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
156	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
157	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
158	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
159	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
162	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
163	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
164	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
165	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
166	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	
167	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	
168	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
170	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
171	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
172	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
173	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
174	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	

175	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
177	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
178	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
179	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
180	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
181	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
182	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
183	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
184	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
186	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
188	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2
189	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
190	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
191	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
192	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2
193	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
194	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
196	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
197	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
198	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
199	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
200	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
201	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
203	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
204	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
205	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
206	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
207	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
208	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
209	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
210	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
211	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
212	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
213	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
214	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
215	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
216	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
217	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
218	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2

263	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
264	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
265	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
266	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
267	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
268	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
269	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
270	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
271	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
272	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
273	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
274	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
275	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
276	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
277	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
278	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2
279	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
280	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2
281	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
282	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
283	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2

Anexo 09: Evidencias.

The image shows a Google Docs interface for a form titled "Test de Modelo de Gestión de Servicios". The form is set against a light green background. At the top, there are tabs for "Preguntas" and "Respuestas" (284). The main content area contains two questions, each with two radio button options: "SI" and "NO".

Test de Modelo de Gestión de Servicios
MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS Y CALIDAD DE VIDA

1.- ¿Sabe Ud. el tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?

SI
 NO

2.- ¿Considera Ud. que las tuberías existentes son adecuados para el suministro de agua?

SI
 NO

The interface includes a search bar at the top left, a navigation bar with icons for chat, eye, settings, and a purple "Enviar" button, and a Windows taskbar at the bottom with various application icons and system information (11:17 a.m., 15/11/2020).

Test de modelo de gestion de servicios (respuestas) ☆ 📄

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda Última modificación hace 2 minutos

100% Predetermi... 10

Marca temporal

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Marca temporal	1.- ¿Sabe Ud. el tiempo de funcionamie	2.- ¿Considera Ud. que l	3.- ¿Sabe Ud. si la infrae	4.- ¿Hubo fallas de funci	5.- ¿Considera Ud. Que	6.- ¿Considera Ud. Que	7.- ¿Hay agua tod
267	15/11/2020 7:44:35	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI
268	15/11/2020 7:54:05	SI	SI	SI	SI	NO	No	No
269	15/11/2020 7:54:57	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
270	15/11/2020 8:04:35	NO	NO	NO	SI	NO	No	No
271	15/11/2020 8:19:02	NO	NO	SI	SI	SI	No	SI
272	15/11/2020 8:20:15	NO	NO	SI	NO	SI	SI	No
273	15/11/2020 8:44:04	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
274	15/11/2020 8:53:34	SI	NO	SI	SI	SI	No	SI
275	15/11/2020 9:03:16	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI
276	15/11/2020 9:11:30	SI	SI	SI	SI	NO	No	No
277	15/11/2020 9:28:06	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
278	15/11/2020 9:28:16	NO	NO	NO	SI	NO	No	No
279	15/11/2020 9:29:09	NO	NO	SI	SI	SI	No	SI
280	15/11/2020 9:30:36	NO	NO	NO	SI	NO	No	No
281	15/11/2020 9:32:09	NO	NO	SI	NO	SI	SI	No
282	15/11/2020 9:37:56	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
283	15/11/2020 9:38:21	SI	NO	SI	SI	SI	No	SI
284	15/11/2020 10:02:21	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI
285	15/11/2020 10:06:07	SI	SI	SI	SI	NO	No	No
286								

Respuestas de formulario 1

11:18 a. m. 15/11/2020

Test de modelo de gestion de servicios

Preguntas Respuestas **284**

284 respuestas

Se aceptan respuestas

Resumen **Pregunta** Individual

1.- ¿Sabe Ud. el tiempo de funcionamiento de la infraestructura sanitaria?

10 respuestas :

Respuesta	Porcentaje
SI	50%
NO	40%

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar | 11:17 a.m. 15/11/2020