



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Percepción de la Realidad del Abastecimiento del Servicio de Agua Potable en
el Asentamiento Humano Villa Las Peñitas Talara - Piura, año 2020**

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

AUTOR:

Br. Renzo Rolando Cruz Farias (ORCID: 0000-0001-5232-1023)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez, Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión Ambiental y del Territorio.**

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios: Por ser mi esperanza en las dificultades y conducir mi vida día a día, por brindarme una extraordinaria familia, por las mil oportunidades que siempre me ha dado y por protegerme en todo momento.

A mi Madre y a mi Madrina Ofelia: Por su amor, su paciencia, gran dedicación, por creer en mí y permitirme ser un profesional.

A mi querida Hija Leonella y a mi señora Mery Guingue: Por apoyarme siempre y ser mi ejemplo de fortaleza, compañía y amor.

Agradecimiento

A Dios Padre Todopoderoso Gran Arquitecto del Universo por bendecirme cada día con mi familia, a mi bella familia que me apoya incondicionalmente con su amor y comprensión muchas veces sacrificando tiempo sin ellos, a mi gran y ejemplar amigo Héctor Valverde Velásquez que desde pequeños siempre me ha ayudado en todo momento y es como un hermano mayor para mí, a nuestra madre la Virgen María quien siempre es mi guía.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Escenario de estudio	20
2.3. Participantes	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de información	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	29
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
VII. Referencias	34
VIII. ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1. Codificación de entrevista de participante uno	24
Tabla 2. Codificación de entrevista de participante dos	25
Tabla 3. Codificación de entrevista de participante tres	25
Tabla 4. Resumen de las respuestas según las categorías de análisis.	26
Tabla 5. Matriz apriorística	40

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar la percepción que tiene los pobladores del Asentamiento Humano Villa Las Peñitas en relación a los servicios de abastecimiento de agua potable. Para lograr lo expresado líneas arriba, el presente trabajo de investigación se apoyó en el método inductivo con una investigación cualitativa, es decir se aplicó una entrevista donde se obtuvo información en relación a la percepción de los usuarios del servicio de abastecimiento de agua potable. Cuyos resultados evidencia que la percepción de la población en relación al abastecimiento de agua potable, es negativa, ya que no cuentan con red pública, la calidad del agua que tienen a disposición proviene de camiones cisternas, lo cual les genera un alto costo y cuya agua es de mala calidad. Los pocos recursos económicos con los que cuenta la población, ocasionan que muchos habitantes al no tener la posibilidad de comprar agua, tengan que utilizar fuentes no aptas para el consumo poniendo en riesgo su salud y ocasionando la proliferación de enfermedades que aquejan principalmente a niños, mujeres en estado de gravidez y personas de la tercera edad. Se concluye que esta situación se ha venido presentando desde los primeros días de la creación del Asentamiento Humano Villa Las Peñitas –Talara, sin la atención de las autoridades competentes, por tanto, la población ha perdido totalmente la confianza en el Estado.

Palabra clave: Percepción del usuario, abastecimiento de agua, Asentamiento Humano Villa Las Peñitas – Talara.

Abstract

The purpose of this research work is to determine the perception of the residents of the Villa las Peñitas Human Settlement in relation to drinking water supply services. In order to achieve the above, the present research work relied on the inductive method with qualitative research, that is, an interview was applied where information was obtained regarding the perception of users of the drinking water supply service. Whose results show that the perception of the population in relation to the supply of drinking water, is negative, since they do not have a public network, the quality of water that has a provision of tank trucks, which generates a high cost and whose water it's bad quality. The few economic resources that the population has, cause many inhabitants to not have the possibility to buy water, have to use sources unfit for consumption putting their health at risk and causing the proliferation of diseases that mainly afflict children, women in a state of gravity and senior citizens. It is concluded that this situation has been presented presenting from the first days of the creation of the Villa Las Peñitas-Talara Human Settlement, without the attention of the competent authorities, therefore, the population has totally lost confidence in the State.

Keyword: User perception, water supply, Human settlement Villa Las Peñitas - Talara.

I. Introducción

El agua es un recurso indispensable para la vida, cuya demanda ha ido en aumento a un ritmo que alcanza el 1% anual como resultado del crecimiento poblacional, **por eso la actual realidad problemática en su consumo potablemente**, las actividades comerciales, industriales, los cambios constantes en los patrones de consumo (Unesco, 2018). El agua representa un 70% del área del planeta tierra, la cual se presenta en diversas formas y comprende un ciclo hidrológico, que es afectado por el cambio climático. Esto origina anualmente una cantidad de desastre naturales, que amenazan la supervivencia de los seres vivos y de los ecosistemas (García, Carrión, Hernández, Mejía, García y Rosas, 2015). Los cambios climáticos han contribuido con la disponibilidad de agua de agua a nivel mundial, lo que hace necesario la optimización de este recurso que cuentan con un potencial limitado y una creciente demanda a razón de los diversos usos que tiene. Es por ello que se hace imprescindible que el Estado promueva estrategias y políticas que contribuyan al aprovechamiento y mejora en el uso de este recurso (Marinero, Vargas y Geles, 2015).

En Europa March, Hernández y Sauri (2015), mencionan que los recursos híbridos insuficientes impiden el desarrollo socio económico y promueven las complicaciones entre el Estado y la Comunidad. Señala que en Diez (10) de la provincia de Alicante, la población tiene una mala percepción del servicio de suministro de agua debido a que el mismo es insuficiente, discontinuo, de baja calidad y no cumple la demanda urbano-turista que presenta estas zonas. Por lo que se desarrollan nuevas estrategias gubernamentales para poder aprovechar mejor este recurso, mediante su reutilización, reciclaje e incorporación de tecnologías de permitan la desalación, entre otros proyectos que promueven el desarrollo sustentable de la región y tiene como finalidad mejorar el sistema de suministro.

Mientras que en California el suministro de agua según Bernabé y Loáiciga (2019), es escaso en cierto periodo del año, aun cuando California constituye una zona con una diversidad híbrida importante, no obstante, el incremento de la población, las demandas por las actividades agrícolas y las necesidades consumistas de la población, hacen posible que las fuertes precipitaciones de lluvia en la región solo abastezcan al 75% de la población, mientras el otro 25% sufre el desabastecimiento de agua y la falta de saneamiento. Debido a esta problemática, el Estado propuso un plan para desviar el

agua del Rio de Colorado y poder cubrir esta demanda insatisfecha, así como otras alternativas tales como extracción de agua subterránea, plantas desaladoras, construcción de acueductos y el reciclaje de agua de recirculación, como respuesta al desabastecimiento, con ello han logrado garantizar el caudal óptimo que cubra la demanda de la población en relación al uso doméstico, agrícola e industrial.

Por su parte, en Latinoamérica la situación es similar según lo que reporta el Banco Interamericano de Desarrollo (2018), ya que el 80% del total de la población se concentra en las zonas urbanas, presentando una escasa cobertura del recurso híbrido, el cual requiere ser gestionado. En este sentido se evidencian muchas deficiencias gubernamentales en relación a la planificación, coordinación y construcción de proyectos que alivien esta problemática que deja diariamente a miles de familiar sin un derecho fundamental y un servicio básico para el desarrollo de la vida y de sus actividades diarias, constituyendo un problema que se enfoca en la poca saneamiento y la proliferación de enfermedades en los sectores más vulnerables. Por ejemplo, en el Salvador la degradación de los suelos, la economía altamente dinámica y la construcción de asentamientos humanos han propiciado la alteración y las regulaciones de los flujos de agua, tanto superficiales como subterráneas. Esto ocasiona el desabastecimiento de agua, que aunado a las inadecuadas políticas del Estado y la falta de un plan de desarrollo sustentable se empeora día tras día (Marinero, Vargas y Geles, 2015). Asimismo, en Perú a pesar de ser uno de los 20 países más ricos en cuanto al recurso híbrido, no tiene una distribución heterogénea de este recurso. Evidenciando que, en la costa peruana, donde coexiste el 70% de la población de todo el territorio nacional solo cuenta con el 1.8% del total de agua que es producida a nivel nacional, lo cual crea una desigualdad y una brecha importante entre las diferentes regiones del país (Oxfam, 2018).

Esta situación se expande por muchas regiones del país, entre la que destaca el caso de Talara, la cual es una Ciudad ubicada al Norte del Perú, en la Región de Piura. Fundada el 16 de marzo del año 1956, más conocida como la capital del oro negro, donde existe una extensa y desolada zona de Tablazos áridos recortadas por las huellas de quebradas que en épocas de verano retoman su caudal. Posee un subsuelo de aguas salubres no aptas para el consumo humano, lo que ocasiona escases de agua dulce que en la actualidad se considera como una realidad problemática, ya que por más de treinta (30) años Talara ha venido luchando por erradicar esta situación problemática,

acudiendo a soluciones que han llevado a incrementar las enfermedades, los costos de la inversión pública y que podría expandirse a las demás poblaciones del territorio Nacional. Parte de la población de esta zona, están lejos del acceso al agua potable y cuentan solo con afluentes contaminados, de la misma manera se evidencia que la industria no debe continuar acabando con el agua potable, sino que podría abastecerse de manera rápida y accesible con la purificación del agua, sin perjuicio de la población. Toda esta situación no ha sido atendida con medidas acertadas de parte del Estado, lo que ha creado una mala percepción de parte de la población hacia las autoridades competentes, una desconfianza, una insatisfacción y una mala calidad del servicio público en relación al abastecimiento de agua. Este déficit de agua, obliga a las personas a recurrir a fuentes de agua no aptas para el consumo humano, lo cual es perjudicial para la salud ya que toman agua de los ríos, quebradas, pozos, aguas estancadas, entre otras fuentes que carecen de agua tratada o de calidad, sin control ni supervisión de las entidades del Estado encargadas de garantizar la Salud Pública.

En referencia a los antecedentes internacionales, se menciona a Cango (2015), quien presento un trabajo de investigación donde realizó un diagnóstico de la situación actual en relación al servicio de agua potable y sus consecuencias en cuanto al aspecto socioeconómico de la población de Cantón, Santo Domingo, en Ecuador. La metodología utilizada fue inductivo descriptivo. Cuyas conclusiones señalan que la población de Santo Domingo, se encuentra insatisfecha como resulta de la deficiencia del servicio de suministro de agua potable, la mala calidad prestado y la no oportuna entrega del vital líquido, lo que ocasiona que realicen gastos para poder cubrir esta necesidad en sus hogares. Se evidencia la ineficiencia en la gestión administrativa pública, para la efectividad en las operaciones de abastecimiento de agua potable, por tal motivo, se propone establecer estrategias de mejoramiento continuo del plan de servicio que permita orientar algunos esfuerzos en satisfacer dicha necesidad.

Así mismo se considera a Gonzales, Aguirre y Lartigue (2016), quienes desarrollaron una investigación en relación a la percepción y actitudes que tiene la población acerca del servicio de abastecimiento de agua potable en la Ciudad de México. Utilizando una metodología descriptiva no experimental. Se concluye que la cobertura en el suministro de agua es de 100%, sin embargo, se evidencia un déficit en la continuidad del servicio; La mayoría de la población consume agua embotellada, aun

cuando el agua por tubería es de buena calidad, ya que viene previamente tratada en las plantas de agua nacionales. El usuario considera que el servicio de agua es bueno, teniendo la percepción que pudiera mejorar en torno a mayores costos en el servicio.

Por otra parte, Navarrete y Riveros (2015), presentaron una tesis donde realizaron la evaluación del sistema de suministro de agua potable a la población de Fomeque de Cundinamarca. La metodología de la investigación se desarrollo de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo. Se concluye que territorialmente la población cuenta con la ventaja de poseer el agua potable de mejor calidad de la Ciudad, sin embargo, la carencia de acueductos e infraestructura de transporte no brinda los canales regulares para poder potenciar esta ventaja estratégica, además de ello se determina el manejo inapropiado de las operaciones a nivel de las plantas de tratamiento de agua, la discontinuidad del muestreo y la dosificación de químicos como parte del tratamiento.

Tal como Angulo y Peralta (2016), quienes realizaron un estudio en relación a el grado de satisfacción que presentan los usuarios del servicio de abastecimiento de agua potable pertenecientes a la Ciudad de Cajamarca durante el año 2015. Los cuales utilizaron una metologia para el desarrollo de la investigación un método de tipo descriptivo. Llegando a la conclusión que los usuarios perciben que el servicio de abastecimiento de agua potable es de baja calidad, mostrándose insatisfechos ante las dificultados que esto presenta para la calidad de vida y rutina diaria en sus hogares y en sus trabajos, por lo que se propone la revisión y mejora de las estructuras de abastecimiento considerando el área administrativa, operativa y de mantenimiento.

Así mismo, Cruz, Bustos, Juárez, Rivera y Limón (2017), realizaron una investigación en relación a las expectativas que tienen los usuarios del suministro de agua potable en relación a calidad, abastecimiento y montos o tarifas que involucran dicho servicio. La metodología utilizada para el desarrollo de la investigación fue descriptivo, no experimental, exploratorio y con un corte transversal. Se concluye que existen usuarios que cancelan las tarifas correspondientes al servicio de abastecimiento de agua, sin embargo, se encuentran con desabastecimiento lo que ocasiona una percepción negativa en relación a la gestión de las autoridades competentes, el descontento, un sentimiento de desigualdad; lo cual podría ocasionar litigios entre el

orden político y social de la región, por percibir una gestión administrativa que no cubre las necesidades de la población.

En relación a los antecedentes nacionales, la investigación realizada por Venturo y Torre (2015), cuyo estudio acerca de la relación entre la calidad del servicio de suministro de agua potable con la satisfacción del usuario o beneficiario de dicho servicio. Cuya metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental y transeccional. En conclusión, tenemos que los usuarios no tienen muchas exigencias para la prestación del servicio, no obstante, la calidad del mismo está muy por debajo de lo mínimo esperado, relacionándose con las bajas expectativas, se tiene que el servicio es calificado como regular.

Tal como Ponce (2018), presentando una investigación donde determino el grado de satisfacción que muestran los usuarios en relación al servicio de agua potable y desagüe de la Ciudad de Juliaca durante el año 2017. La metodología de la investigación fue de tipo no experimental con un enfoque transversal. Los resultados arrojaron la siguiente conclusión: el 82.8% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio de agua potable, evidenciando una brecha significativa entre la percepción que tienen los usuarios del servicio y sus expectativas; todo ello, como resultado, de las pocas horas del servicio, baja presión de agua, agua sucia y contaminada, poca calidad, dificultades para realizar trámites o solicitudes, tarifas inadecuadas en relación a la calidad del servicio y la disponibilidad que tienen los funcionarios para brindarle atención y solución al usuario en relación a los problemas de abastecimiento de agua.

También se tiene el aporte científico de Quispe y Bustamante (2019), donde se estudió la gestión y sostenibilidad del servicio o suministro de agua potable en la Ciudad de Cajamarca, Perú. La metodología utilizada fue descriptiva y transversal. Cuyas conclusiones señalaron que la percepción de la población es positiva en relación al servicio de agua potable, por tanto 100% de los hogares contribuyen con la mejora continua del mismo. La sostenibilidad del servicio de agua potable tiene una aceptación del 70% de la población, lo que indica que garantizan la gestión.

Además de ello, se plantea la investigación de Chadwick (2017), el cual realizó una investigación en relación al análisis en relación a la percepción que tienen los

usuarios del servicio de abastecimiento de agua en cuanto a la equidad y acceso al vital líquido en la población de San Juan de Lurigancho, Lima – Perú. La metodología fue descriptiva, no experimental, cuantitativa. Las conclusiones de la investigación afirman que no existe igualdad en relación al acceso al suministro de agua, lo que hace necesario mejorar la situación que mantiene insatisfecho una gran parte de la población, fomentar nuevas políticas públicas, que promuevan la instalación de medidores de agua que puedan ocasionar más ingresos y con ellos, poder optimizar las redes de suministro de agua, de forma que beneficien no solo a la población de clase alta sino que llegue a todos los hogares con el compromiso y responsabilidad de cubrir el gasto del consumo y mantener el servicio.

Tal como indica Tudela y Rodríguez (2018), quienes estudiaron y estimaron cuáles eran los beneficios económicos que podrían sobrevenir a razón de las mejoras en los servicios de saneamiento con resultados de experimentos de elección. Esta investigación tuvo como metodología de tipo descriptiva, no experimental y con un enfoque cuantitativo. Llegando a la conclusión que el usuario tiende a valorar, entre todos los servicios básicos, el suministro de agua potable, es decir, el tratamiento de las mismas. Por tanto, está dispuesto a cancelar las tarifas pertinentes siempre y cuando puedan disponer oportunamente de este servicio, cuya percepción y actitud está ligada directamente al nivel educativo de la población en cuestión y su ingreso económico mensual. En relación a las bases teóricas que sustentan la investigación se plantea lo siguiente dimensiones:

Una sería **la percepción negativa del abastecimiento del sistema de agua potable** (Categoría 1), en todo servicio ofrecido, siempre es importante realizar la medición frecuente en relación a la percepción y satisfacción del usuario acerca de la calidad del mismo, para poder conocer si el servicio cubre las expectativas. Se considera que la percepción, es el conocimiento o la comparación que realiza una persona en relación a algo, que puede ser un objeto, un servicio, un producto, entre otros. El usuario siempre tendrá una expectativa en torno al servicio que desea adquirir, el cual luego de disfrutar de dicho servicio tendrá una percepción o calificación del mismo, que por lo general representará el nivel de satisfacción que tiene (Márquez y Ortega, 2017).

Al respecto, se puede mencionar que el acceso al suministro de agua, es vital para el desarrollo de la vida diaria de todo ser humano, es por ello, que es un derecho y constituye un servicio básico. Sin embargo, a pesar de que hay regiones donde abunda el agua, el acceso a la misma es limitado, lo que ocasiona inicialmente un sentimiento de descontento e insatisfacción, una mala percepción del servicio y posteriormente una serie de problemas ocasionado por esta situación. Lo cual coincide con lo indicado por Márquez y Ortega (2017), quienes señalan que aun cuando el Estado de Veracruz, es uno de los más caudalosos, se observan mucho descontento en la población, la cual hace constantemente protestas, ya que no hay infraestructura para transportar agua hasta sus hogares. Por tanto, se puede inferir que el tema del desabastecimiento y percepción negativa del usuario, en relación al servicio de suministro de agua, tiene mucho que ver con la gestión municipal; Lo cual implica un cobro de tarifas por suministro de agua, mientras que presentan un servicio paupérrimo que refleja una inadecuada e inoportuna entrega del líquido vital, una pésima disposición a la solución de los problemas que plantea el usuario.

Lamentablemente, los problemas del servicio de abastecimiento de agua, son muy frecuentes; comprende la cobertura ineficiente, la calidad del servicio y la eficacia en el mismo, lo que ocasiona el deterioro de la calidad de vida de la población que padece la falta de agua. Es por ello que, Villegas y Cairampoma (2016), mencionan que el acceso al suministro de agua potable es un aspecto medular en el desarrollo económico y social de un país. Señalando que, en el aspecto económico, el Banco Mundial reporta que las poblaciones que no cuentan con el adecuado y oportuno suministro de agua potable, suelen gastar 2.5 veces más dinero para obtener el servicio por otros medios, lo que afecta el presupuesto familiar (González, Aguirre y Lartigre, 2016). Generando un detrimento de la estabilidad económica de esta población, que por lo general cuenta con un ingreso de salario mínimo.

Según Bustos y otros (2017), la percepción que tiene un usuario en relación al abastecimiento de agua puede explicarse **partiendo de algunas teorías**, tales como: a) La teoría de la calidad de vida. desde este punto de vista, la calidad viene dada por una dimensión netamente subjetiva, donde influye el acceso, el costo y la función o lo útil que pueda ser el servicio adquirido, en este sentido, el usuario que puede gozar de un buen servicio de suministro de agua potable se formará una percepción positiva de las

instituciones públicas que le ofrecen o gestión el vital líquido, del estado, de sus políticas, sus esfuerzos y administración pública; b) La teoría de bienestar subjetivo, difiere de la teoría de la calidad de vida, pues en esta teoría se plantean las emociones del usuario como factor determinante de la calificación e imagen positiva del servidor público encargado de suministrar agua potable; c) Teoría de satisfacción de vida, por su parte esta teoría refiere que la satisfacción o insatisfacción del usuario va a depender de la valoración positiva que pueda tener el usuario del servicio, relaciona la experiencia y las consecuencias de la misma, es decir, si esta experiencia ha sido significativamente productiva o no.

La calidad del servicio de suministro de agua, puede tener un impacto negativo en la población. Debido a que el agua, es usada para la subsistencia, las actividades agrícolas, doméstica, para el consumo, la higiene, actividades de explotación, fabricación, entre otros. Constituye el elemento fundamental y la materia prima de los procesos doméstico e industriales. Por ello, su suministro es tan esencial para la calidad de vida de la población. En este sentido, la sustentabilidad híbrida, suele presentar un nivel muy alto de desconfianza entre los usuarios, por las medidas de reducción del consumo de agua. Además de ello, partiendo de antecedentes históricos, mientras la calidad del servicio de abastecimiento de agua disminuye las tarifas se incrementan, generando acciones de protesta en la población y conflictos contra las autoridades (Bustos y otros, 2017).

Conforme lo que reporta la Organización Mundial de la Salud (2015), los pocos avances en materia de suministro de agua potable y acueductos hacia las zonas más alejadas de las Ciudades, constituyen un riesgo para la salud de las personas más vulnerables, como niños, mujeres embarazadas y adultos mayores. Por tal motivo, realizaron un estudio cuyo informe arrojó que una (1) de cada tres (3) personas en el mundo no cuentan con acceso a una red pública como suministro de agua, lo que representan un total de 2.4 millones de personas no cuentan con acceso a instalaciones de saneamiento, lo que ocasiona que 946 millones de personas defecan al aire libre, pudiendo proliferar epidemias y enfermedades como resultados de la escasez de agua, por la falta de instalaciones que permitan su suministro. Lo cual comprende otro impacto negativo de la inexistencia de este servicio básico. Las dificultades para acceder al suministro de agua, puede tener un impacto en el saneamiento, higiene y por

tanto en la calidad de vida de las personas. Así como ocasionar la proliferación de más de 17 enfermedades de origen tropical, entre las que se conocen tracomas, Helmintiasis, esquistosomiasis, entre otras.

Según el informe develado por el Instituto Nacional de Estadística e informática (INEI) para el año 2016, un 86.1% de la población peruana contaba con suministro de agua cuyo acceso provenía de la red pública, lo que indica que consumen agua potable; mientras que el resto de la población consume agua de otras fuentes no tratadas como ríos, lagos, lluvias, camiones cisternas, entre otros. Destacando que el hecho de ser agua de red pública, no es necesariamente agua potable, ya que esto viene determinado por sus características físicas, químicas y microbiológicas. Lo cual está establecido por la OMS y a nivel nacional, la normativa DIGESA, establece cuales son los parámetros que debe tener el agua para ser apta para el consumo humano (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Estadísticamente, se evidencia que 842 mil personas fallecen como resultado de diarreas con motivo de insalubridad, falta de saneamiento e higiene. Donde la población más propensa son los niños menores a cinco (5) años. Ya que, en aquellas zonas, donde el agua no es de fácil acceso, las personas pueden llegar a pensar que ciertas medidas de higiene no son tan importantes, como medida para disminuir el consumo de agua en vista de la escasez de la misma. Lo que podría llegar a obtener estos resultados (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Es así como la percepción del usuario en torno al servicio de suministro de agua potable, viene dado por diversos factores, tales como la calidad del agua suministrada, el servicio oportuno, el acceso al suministro, el trato hacia el usuario por parte del personal que labora en las empresas encargadas de prestar el servicio, el los planes y programas de mantenimiento y operación de las plantas de tratamiento de agua, entre otros aspectos que influyen en la calidad del producto final (Humala, 2019).

La calidad (Categoría 2), tanto de las aguas superficiales como subterráneas, va a depender de los factores naturales y de las acciones de los seres humanos. Por parte de los factores naturales, tenemos las erosiones, las acciones atmosféricas, la sedimentación, la evaporación, los nutrientes del suelo, la materia orgánica y los diferentes procesos biológicos y acuáticos que promueven la alteración de la

composición física y química del agua. La calidad del agua suele estar establecida por ciertos parámetros estándar que constituyen sus propiedades físico químicas y microbiológicas, por tanto, la determinación de la misma, será el resultado de un muestreo entre el agua que contenga los parámetros establecidos y un agua que este siendo evaluada, para verificar en que condiciones se encuentra y si esta apta para el uso o consumo humano. Las actividades agrícolas, industriales y petroleras, constantemente contribuyen al deterioro de la calidad del agua, lo cual resulta en una preocupación a nivel mundial pues las demandas de agua dulce son cada vez mayores por la globalización, la industrialización y el aumento poblacional. La calidad del agua contribuye con la sostenibilidad ambiental y por ello, que forma parte de uno de los objetivos de Desarrollo del Milenio (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, 2015). Según Guzmán, Diaz y Navas (2015), durante las últimas décadas ha incrementado la preocupación de las instituciones del Estado por la Calidad del Agua, debido a la proliferación de enfermedades, planteándose mejoras y programas que comprenden el suministro adecuado del agua.

En los Objetivos del Desarrollo del Milenio (ODM), se propuso disminuir la cantidad de personas que no cuentan con suministro de agua potable, midiendo toda la población que utilizaba diversas fuentes mejoradas para acceder al agua, no obstante, no realizaron un registro de la ubicación de la población vulnerable o más necesidad, de la calidad del agua que consumían actualmente y la disponibilidad de la mismas. Sin embargo, el enfoque de dichos objetivos, fue propiciar el acceso al suministro de agua a esta población en desventaja a un precio accesible, debido a que por lo general son zonas rurales con una población con recursos limitados. Para la Organización Mundial de la Salud (2015), la mala calidad de agua de consumo, puede ocasionar la presencia de enfermedades como colera, diarreas, fiebre tifoidea, entre otras que pueden llegar a ser mortales. Estos servicios de mala calidad e ineficientes, hacen más probable la proliferación de estas enfermedades y la creación de epidemias entre la población. Así mismo, la gestión inapropiada o tratamiento de agua de consumo, hacen posible que cientos de personas pueden quedar en riesgo de contaminación, viéndose afectada su salud y la de su familia.

El acceso a agua de calidad, puede propiciar el ahorro de dinero y la disminución de los esfuerzos y el aumento de la productividad de la población. Mejorando el acceso

y la calidad del agua suministrada, la población puede reducir el gasto en mejorar estas condiciones, están menos propensas a un desembolso de dinero con motivo de enfermedades, ahorro de tiempo por no tenerla necesidad de ir a lugares alejados a buscar agua, mayor asistencia de niños a los colegios y actividades normales, lo que conllevaría a un mejoramiento en sus niveles y calidad de vida (Organización Mundial de la Salud, 2015).

IANAS (2019) señala que el acceso al agua con calidad y en las cantidades requeridas por la población, puede lograrse en base a una buena gestión que se proyecte con un enfoque integrado que contenga una amplia diversidad de saneamiento ambiental, provisión y logística de servicio que puedan considerar las necesidades y expectativas globales. Pero para poder lograr calidad en el agua de consumo, se requiere la gestión de gobierno, el monitoreo, la planificación, el control y el seguimiento de todo el proceso que involucra la extracción, tratamiento, transporte y disposición del agua hasta los usuarios finales. Según Decreto Supremo N° 031-2010-SA (2011), el agua apta para el consumo humano debe estar libre de bacterias coliformes totales, virus, huevos, larvas, protozoarios, bacterias heterotróficas, entre otras. Adicional a estos parámetros microbiológicos, debe cumplir con algunos parámetros físicos, tales como, tener un olor y sabor aceptable, un pH entre 6.5 – 8.5, sólidos totales disueltos que no superen los 1000 mg/L, con una dureza total máxima de 500 mg CaCO₃, cloruros en 250 mg CL, turbiedad con 5 UNT y una conductividad (25 °C) con una referencia de 1500 µmho/cm.

Por otro lado, tenemos la baja presión de agua, como obstáculo para su suministro y acceso hacia las zonas más elevadas de algunas regiones. La presión de agua, son el resultado de la topografía accidentada de la región, la alta densidad que tenga la población y la aplicación del suelo, su utilidad industrial o agrícola (Agencia Vasca del Agua, 2007). Mientras que la escasez y calidad del agua se presentan como un problema que aqueja a la población mundial, la gestión de la presión de su suministro podría aliviar la problemática.

Debido a que la presión de agua, es la base fundamental de las redes de distribución y suministro de agua a la población. Esta gestión no solo índice en la reducción de la fugas y abastecimiento de agua, sino también para manejar los caudales

y conservar este recurso. El monitoreo de la presión y el control del mismo, hará posible el abastecimiento oportuno, en las cantidades adecuadas, la reducción de los costos por temas de reparación, reinstalación, responsabilidad de la población, conservación de las redes de distribución, un mejor servicio, la satisfacción del usuario y el aumento en los niveles de calidad de vida. La Gestión de la presión consiste en proporcionar las presiones adecuadas para mantener niveles óptimos de suministro de agua para poder así garantizar la eficiencia y eficacia del servicio para la satisfacción del usuario, apoyando de esta manera la reducción de las presiones que son innecesarias en el sistema, eliminando los controles defectuosos que pudieran ocasionar que el sistema presente fugas innecesarias (Fantozzi, 2014).

La gestión de la presión no solo comprende evitar las bajas presiones que ocasionen deficiencia en el suministro del servicio, sino ubicar la presión adecuada conforme una evaluación hidráulica, que garantice el caudal, la presión y el recorrido, considerando topografía, pérdidas y fricción del sistema. De esta forma, se evitan las pérdidas por ruptura de tuberías, el desgaste innecesario de la infraestructura o redes de distribución, la sobre presión o cavitación de los equipos de bombeo y en definitiva el bajo nivel de calidad del servicio de abastecimiento, como resultado de algunos de los aspectos anteriormente mencionados.

El agua de consumo de la población debe estar libre de cualquier contaminante microbiológico, físico o químico (**Categoría 3**). Debido a que puede haber graves daños a la salud como resultado de consumo de agua contaminada, cuyas enfermedades pueden variar desde problemas gastrointestinales, hasta cáncer, problemas físicos o neurológicos. El agua puede ser contaminada por procesos naturales o antropogénicos. Estos contaminantes dependientes de sus propiedades u origen, pueden causar efectos temporales o permanentes en la salud, los cuales se pueden clasificar como químicos o biológicos.

Los contaminantes químicos, pueden ser vertidos en las fuentes de agua y se pueden clasificar como cancerígenos, genotóxicos y mutagénicos. Los cancerígenos, pueden generar que las células se conviertan en cancerosas y además fomentan el crecimiento de las mismas. Mientras que los genotóxicos, pueden cambiar la estructura genética y los mutagénicos, causan cambios permanentes en las células genéticas, de

manera que esta situación se puede pasar de una generación a otra. Los efectos de estos contaminantes, que pueden ser transmitidos a través del agua, va a depender de la concentración y la frecuencia de consumo o exposición, por ejemplo, en niveles bajos de concentración es posible que los efectos sobre la salud se puedan presentar en algunos años mientras que, en niveles más altos, los riesgos a la salud se pueden evidenciar en solo días (IANAS, 2019).

Por su parte los contaminantes biológicos, suelen transmitirse a través del agua y los alimentos, produciendo por lo general problemas gastrointestinales que pueden llegar a ser severos. Todas las personas están propensas a sufrir enfermedades como resultado de patógenos y microorganismos, sin embargo, la población más vulnerable suele ser niños, ancianos y mujeres embarazadas. Los contaminantes microbiológicos presentes en el agua pueden ser virus, bacterias, protozoarios y algas marinas (IANAS, 2019).

Según IANAS (2019), las personas requieren consumir 1.8 a 5 litros de agua, pero en zonas más tropicales donde el calor es mayor o cuando se trata de mujeres embarazadas o en periodo de lactancia, el consumo es aun mayor. El consumir suficiente agua ayuda a tu organismo a mantenerse sano y activo. Además, la higiene es importante y esencial, para el bienestar de los seres humano y para evitar las enfermedades o epidemias, la cual no es posible sin el suministro de agua. El lavado de los alimentos es indispensable para evitar las diarreas y problemas gástricos. En este contexto, el agua potable y los diferentes servicios de higiene y saneamiento, es la diferencia entre las personas con una vida saludable activa y productiva, en relación con las personas que están en situación de pobreza (Becerra y Salas, 2015).

En muchos países, debido a la escasez de agua apta para el consumo, obliga a la población a consumir agua que no tiene las condiciones adecuadas para ser consumidas. Adicional a ello, tener que buscar agua a grandes distancias y kilómetros, implica mucho tiempo, que podría ser utilizado en otras actividades diarias que enriquezcan la vida familiar o laboral de las personas. En este contexto, se indica que el agua y las prácticas de higiene y saneamiento son el factor esencial para la protección de la salud de los seres humanos; con el acceso hacia el abastecimiento del agua se podrá asegurar la salubridad de las instalaciones sanitarias, los hogares y la población en zonas rurales

principalmente, mejorando sus condiciones de vida. Pudiendo de esta forma disminuir la tasa de afectación de enfermedades como diarrea, paludismo, helmintiasis intestinal, encefalitis japonesa, hepatitis, entre otros.

Para Cabezas (2018), el crecimiento población y los cambios climáticos motivados al calentamiento global, han traído como consecuencia que las fuentes de agua que anteriormente eran seguras ahora pueden no serlo. Señala que hay mucha desigualdad entre la población urbana y la rural, donde las últimas son las más desfavorecidas en cuanto al abastecimiento de agua e instalaciones de saneamiento. Considera, además, que las enfermedades que son vinculadas con el agua, son todas aquellas cuyos ciclos de reproducción y transmisión se dan en el agua.

Así mismo Celi (2019), menciona que el agua destinada al consumo humano, deber tener ciertas condiciones indispensables para evitar que cause alguna enfermedad:

- a) Suficiente. Se refiere a que el abastecimiento de agua debe ser en las cantidades apropiadas para que una persona pueda cubrir sus demandas diarias, en cuanto a su uso domestico y personal. Cada persona requiere diariamente entre 50 a 100 litros de agua, para satisfacer su demanda sin poner en riesgo su salud y saneamiento;
- b) Saludable. Debe estar entre los parámetros regulares según lo establece la Organización Mundial de la Salud, conforme sus propiedades físicas, químicas y microbiológicas;
- c) Aceptable. Debe contener un olor, sabor y color aceptable, que sea agradable y que sea confiable a simple vista;
- d) Físicamente accesible. El agua es un recurso vital para la vida, por ello, constituye un derecho para todos, poder tener acceso a un agua de calidad y el Estado debe garantizarlo;
- e) Asequible. Por tanto, se debe poder contar con acceso al suministro, en igualdad de condiciones para todos, sin importar el estatus social o la zona geográfica de su residencia.

El agua es el recurso más preciado que existe en el mundo, nos permite la subsistencia y la vida del medio ambiente, puede ser el motor principal de la salud o las enfermedades, dependiendo de sus disponibilidades. Por años se ha creído que las personas más pobres, carecen de agua por no contar con los recursos necesarios para

poder adquirir un punto o fuente de agua que pertenezca a la red pública o por vivir en zonas alejadas no urbanizadas, pero la realidad es muy diferente. Gran parte de la población que sufre día a día la carencia de agua, por lo general debe invertir grandes sumas de dinero anuales, para poder lograr este servicio, que en la mayoría de los casos vienen de camiones cisternas u otro medio privado, ya que no cuentan con el apoyo del Estado para construir un sistema de suministro oficial, que les facilite el acceso a este recurso, donde puedan pagar lo justo por el servicio (Wateraid, 2016).

Esta realidad es bastante compleja, ya que muchas familias por adquirir el servicio de agua, deben cancelar mucho dinero dejando gran parte de sus ingresos. Lo que afecta la adquisición de otros servicios esenciales y que también constituyen un derecho fundamental para el bienestar de una persona. Por tanto, en ningún caso el suministro de agua debe propiciar que se limiten otros recursos. Pero para una persona de pocos recursos, comprar los 50 litros que recomienda la Organización Mundial de la Salud de forma privada, es casi un imposible, por tanto, muchas personas comprometen su salud, su integridad y hasta su dignidad solo por conseguir un poco de este recurso (Wateraid, 2016). Para Villena (2018), el agua tiene un valor económico incalculable, pues está involucrado en casi todos los procesos de la vida. es por ello, que se debe reconocer como derecho fundamental en la sociedad y procurar su protección como recurso no renovable y su asequibilidad. Conforme lo que reporta Wateraid (2016), las dificultades que se presentan para poder acceder al suministro seguro de agua potable, ocasionan que daños a la salud, una disminución en la productividad y que muchas personas alrededor del mundo deban comprometer parte de su salario en la compra de agua ilegal e informales, pagando un costo mayor que las personas que cuentan con una conexión de agua perteneciente a la red pública.

Pero cuando los ingresos económicos del grupo familiar no les permiten comprar agua potable de forma ilegal, muchas personas optan por conseguir agua de fuentes inapropiadas que no estas habilitadas, lo que ocasiona riesgos graves para la salud; fuentes como ríos, agua de lluvia, agua de charcos, lagos, pozas, aguas estancadas, entre otras opciones que no son idóneas. Estas alternativas, son perjudiciales para la salud y por ende para la economía familiar, pues lo que no gastan en agua potable lo deberán invertir en medicamentos. Por esta razón el Perú se tiene la Ley de Saneamiento N° 26338, la cual es la encargada de regular las acciones que garantizar el goce de los

servicios públicos de forma eficiente, confiable y oportuna para toda la población (Villegas y Cairampoma, 2016). Esta gestión deficiente de los recursos híbridos ocasiona déficit económico en la población, gastos excesivos, aprovechamiento de las personas que suministras agua de forma ilegal, insatisfacción en el usuario, entre otros. En la India, el desabastecimiento viene dado por la malversación del fondo público y la falta de ejecución de proyectos que promuevan el desarrollo del abastecimiento oportuno del agua. De esta forma se hace cada vez más evidente la disminución de los acuíferos, de los cuales se obtiene el agua potable en un 85% presentando un descenso que los ha posicionado en 56% en todo el territorio nacional y aun así el Estado continua sin tomar medidas, ante la crisis que se avecina (Wateraid, 2019).

En el caso de Perú, conforme lo reportado por el Instituto Nacional de Estadística e informática (2018), indica que en la actualidad el 9.3% de la población no encuentra con suministro de agua por red pública; por lo que su abastecimiento lo hacen a través de camiones cisternas, ríos, manantiales, entre otras fuentes que no son seguras y no están siendo controladas ni monitoreadas por el Estado para determinar que están en condiciones adecuadas para extraer agua para consumo. Esto perjudica la salud, calidad de vida y la economía, pues deben pagar el agua muy por encima de las tarifas oficiales de Sedapal. Por lo tanto, se requiere la inversión en la infraestructura para poder comenzar a cerrar la brecha social que tenemos con esta situación (Diario Oficial el Peruano, 2019).

Para Wateraid (2019), el gobierno debe impulsar políticas políticas que comprendan el suministro de agua, a través del financiamiento de proyectos por medio de los cuales puedan construir las instalaciones y redes de abastastecimiento; b) el Estado debe enfocarse en las necesidades de las regiones más vulnerables, c) Deben propiciar la inclusión de las población más pobre, propiciar el goce de los servicios los cuales deben ser asequibles para todos, d) el sector público debe fomentar la colaboración del sector privado para generar más cobertura del servicio público en el suministro de agua, e) el Estado debe propiciar un mejoramiento integral mejorando los servicios de agua, saneamiento, alimentación, empleo, entre otros, f) instaurar programas que eduquen y creen conciencia en la población acerca de los problemas que ocasiona el cambio climático, como influye en la escases de agua, seguías e inundaciones.

La falta de suministro y buen abastecimiento de un recurso tan indispensable como lo es el agua, genera no solo una percepción negativa en el usuario, sino una **insatisfacción y una pérdida de confianza, aceptación y apoyo de parte de la población hacia las autoridades competentes** (Categoría 5). Debido a la falta de compromiso de las personas involucradas en la gestión del suministro de agua, ya que se percibe la falta de interés por las demandas de la población y sus necesidades más básicas. En Colombia la falta de gestión y de estrategias municipales, aquejan a la población más pobre de las zonas urbanas ya que no cuentan con acceso al suministro de agua potable, creando desigualdad por el uso ineficiente de los recursos y la ausencia total de autoridad competente en la materia (Recalde, 2016). Para García (2018), en México la desconfianza existente en la población para con las autoridades competentes del Estado, ha ocasionado diversos desacuerdos como resultados de las prácticas ineficientes de los representantes del gobierno. Lo cual refleja el divorcio entre el Estado y la sociedad que lo rige. Por otro lado, los poderes públicos no atienden de forma certera y oportuna las demandas de la población aniquilando el régimen democrático y la gestión de los recursos naturales, sobre todo lo que son de carácter no renovables. Mientras que, en el caso de Costa Rica, las autoridades han decidido incrementar los programas que fortalezcan la gestión del agua, como una herramienta para impulsar el sector turístico de la región (Cañada, 2019). En Perú, se han promovido varias estrategias por parte del estado para mejorar la gestión del agua, con este propósito se estableció la Ley de Recurso Híbridos N° 29338, la cual busca integrar la gestión e institucionalidad del estado en una normativa eficiente.

De acuerdo a la problemática la pregunta de investigación sería: ¿Cuál es la percepción de la realidad en el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura? En cuanto a las preguntas secundarias se tiene: ¿Cuál es la percepción del abastecimiento del sistema de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura?, ¿Cuál es el nivel de calidad y de presión del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura?, ¿Qué enfermedades y posibles epidemias en niños y personas de 3° edad pueden aparecer con el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura?, ¿Cuáles son los costos del abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura?, ¿Cuál es el nivel

de confianza en las autoridades competentes del abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura?.

Por otra parte, la justificación de esta investigación se puede ilustrar desde el punto de vista teórico, al determinar las razones del abastecimiento de agua y las dificultades de la misma, la cual estará sustentada en las motivaciones y condiciones actuales de la población del Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura. En cuanto a la justificación práctica, se tiene que las autoridades competentes tendrán un documento diagnóstico y además la percepción de la población con respecto al servicio que brindan en la actualidad. Para el aspecto metodológico, el estudio se justificación mediante el método empleado, el cual ha sido el mismo que se han empleado en otras investigaciones por la funcionalidad que presenta.

Sobre el objetivo general se determinó el siguiente: Determinar las características de la percepción de la realidad en el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura. Sobre los objetivos específicos se mencionan a continuación: Determinar la percepción del abastecimiento del sistema de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura. Conocer el nivel de calidad y de presión del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura. Identificar qué enfermedades y posibles epidemias en niños y personas de 3° edad puede aparecer con el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura. Definir los costos del abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura. Determinar el nivel de confianza en las autoridades competentes del abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

El enfoque del presente programa de investigación es cualitativo, apoyado en el método Inductivo muy utilizado en los enfoques cualitativos es decir sobre la base de la experiencia práctica observada, llegando a las conclusiones planteadas en el capítulo

correspondiente. Las investigaciones cualitativas tratan de entender y describir ciertos fenómenos partiendo de las opiniones, perspectivas e información que sugieren los participantes desde su entorno social, cultural, natural y referido al tema en cuestión que se plantea (Mendoza y Hernández, 2018).

Dentro de la metodología de investigación, se desarrolló cuatro actividades, como la identificación del problema de investigación; el establecimiento del marco metodológico en base a la naturaleza del estudio, definiendo el instrumento de recolección de datos; para luego haber procedido al tratamiento de la información que nos presentó unos resultados; y estos condujeron a las conclusiones presentadas que sirven para percibir el problema principal, el bajo abastecimiento del sistema de agua potable que se percibe en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas de Talara.

2.1.2 Diseño de investigación

Este estudio se concentro en la interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los participantes, las cuales deberán ser analizadas para poder establecer conclusiones generales que representen el sentir de la mayoría y describan la problemática y los aspectos que ellos han considerado como focales o determinantes. Este tipo de investigación se desarrolla sustentada en las experiencias y percepción de los participantes, los cuales dan su punto de vista en relación a un tema infiriendo algún significado a las mismas. El diseño de cualquier investigación cualitativa es único e irrepetible, aun cuando puedan existir investigaciones que tengan ciertas similitudes pueden ser totalmente distintas pues se consideran procedimientos que no están netamente estandarizados, sino que se pueden ajustar a las necesidades del investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

En este sentido el diseño del presente estudio, fue fenomenológico. Cuyo diseño fue planteado originalmente por el Matemático Edmund Husserl y puede presentarse bajo una gran variedad de variantes. Sin embargo, en esta investigación se enfoco en la perspectiva de los participantes que se involucraron en el estudio. Para la investigación fenomenológica, la percepción del participante es el punto de partida para analizar el problema, sus consecuencias y posibles soluciones, confiando en la intuición, desarrollando la imaginación y construyendo las estructuras que den resultados positivos a la investigación. En este sentido el investigador estudio las impresiones, experiencias, sentimientos y hasta las emociones de las personas que colaboran con la investigación, logrando plantearse la descripción de fenómenos que no podrían ser

explicados con una investigación cuantitativa (Hernández y Mendoza, 2018). En este contexto, se definió la investigación de acuerdo a la realidad, alcance y orientación a través entrevistas a pobladores de dicha localidad. Según la realidad que debe ser detallada, buscando percibir las causas del problema, plantear soluciones que mejoren la calidad de vida de los habitantes del Asentamiento Humano Villa las Peñitas -Talara.

2.2. Escenario de estudio

El presente estudio de investigación científica se desarrolla en Talara – Piura, en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas ubicada a 4 km de su plaza central, al nor-este de la misma con 4,365 habitantes (Según lo que reposta INEI en el censo realizado en el año 2017). Fue creada hace 17 años y el mayor problema es que cuenta con un bajo abastecimiento del sistema de agua potable, si cuenta con alcantarillado (desagüe), no está del todo urbanizada por lo que no tiene pistas y veredas, cuenta con energía eléctrica pero con escaso alumbrado público, los hogares en su mayoría son prefabricados con triplay, petates, madera y esteras, poco material noble, su ubicación es muy cercana al mar por ello la mayoría de la población está dedicada a la pesca, no cuenta con parques ni áreas verdes.

2.3. Participantes

De acuerdo al presente trabajo de investigación se escogieron tres (3) pobladores del Asentamiento Humano Villa las Peñitas todos ellos de diferentes edades, realidades sociales y que participan diariamente en su localidad como padres de familia e hijos, en su mayoría viven desde la creación de dicho asentamiento humano todos ellos fueron captados dentro de su localidad.

- El señor Santos Eleuterio Puestas Chunga con DNI 03879407 natural de Lobitos – Talara, trabajador dependiente y cabeza de familia (abuelo), vive en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas – Talara desde su creación, su domicilio en su mayoría es de material noble contando con todos los servicios, él forma parte del comité de pobladores villa las peñitas – Talara, quienes lograron obtener los servicios del sistema de alumbrado público, sistema eléctrico domiciliario, sistema de alcantarillado y el sistema de servicio de agua potable.

- El señor Alejandro Zapata Delgado con DNI 80569705, natural de Talara, estudia y a la vez trabaja de manera independiente vive con su familia en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas hace 10 años, su domicilio está conformado por madera y material noble en su mayoría, siempre participa en la jornadas que se dan dentro de asentamiento humano teniendo una percepción de la problemática actual de su sociedad.
- El señor Hardy canales Flores 42 años de edad con DNI: 03883042, técnico contable encargado de las cobranzas para la empresa en que trabaja (empresa de bienes y servicios para el hogar), estudio en ISTNE SAN LUIS-Talara, vive en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas desde su creación, casado con 02 hijos teniendo así la oportunidad de vivir y percibir día a día la problemática de su sociedad, su domicilio está conformado en su mayoría por material noble contando con todos los servicios, está pensando en aperturar un negocio propio en el rubro de alimentos y contara con la participación de familiares y amigos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1 Técnicas

La técnica empleada para el recojo de información, fue la entrevista semiestructura y la observación. En relación a la entrevista por lo general se aplican en base a un cuestionario semiestructura pero que concibe la aplicación abierta, es decir, el entrevistado deberá estar capacitado para realizar las preguntas y partiendo de las respuestas, poder realizar otras con la finalidad de aclarar aspectos que puedan surgir durante las entrevistas. La entrevista que se aplica para una investigación de tipo cualitativa es distinta a la entrevista dirigida en un estudio cuantitativo, pues en este ultimo las preguntas son cerradas, muchas se responden con un sí o no, o mediante una escala que finalmente se traducirá en niveles, por el contrario, la investigación cualitativa se proyecta a respuesta en torno a la percepciones y emociones (Hernández y Mendoza, 2018). Mientras que la observación constituye una técnica propicia para verificar las emociones de los participantes en relación a un fenómeno en particular, en estos casos se debe apuntar la información que refleja dichas impresiones y que pueden ser el apoyo para el análisis posterior que debe hacer el investigador al momento de verificar la problemática.

Haciendo uso de estas técnicas, se logró captar información valiosa en cuanto a la percepción de los pobladores del Asentamiento Humano Villa las Peñitas sobre el sistema de abastecimiento de agua potable. Se realizó la entrevista a los participantes sin hacer sugerencias ni dirigir las respuestas. Dando la libertad de responder según sus propias experiencias y puntos de vista.

2.4.2 Instrumentos

La observación permitió el análisis documental de la información, lo cual es considerado como el conjunto de operaciones por medio de las cuales se puede llegar a representar una información específica de diferentes maneras. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. Para que este análisis documental sea objetivo e intelectual, el investigador debe realizar sintetizar la información, para lo cual va a requerir el análisis e interpretación de la misma de forma sistematizada y siguiendo un procedimiento. En este sentido, se analizó aspectos relacionados a lectura y análisis del problema de abastecimiento de agua en Talara, de campañas de salud y de documentación municipal (Hernández y Mendoza, 2018).

2.5. Procedimiento

El procedimiento de la información comprendió tres operaciones, primero se procedió a la descripción del caso de la percepción de abastecimiento de agua potable en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas-Talara, mediante la recogida de información a través del análisis documental y las entrevistas. Segundo, se procedió a determinar las coincidencias de los resultados entre los tres (3) participantes seleccionados y tercero, se procedió a comparar las relaciones observadas con las percepciones que se esperaban para finalmente llegar a la categorización de la información que permitió la teorización del tema, la discusión y las conclusiones respectivas.

2.6. Método de análisis de información

Sera el método inductivo ya que necesitamos evaluar las percepciones que tiene el poblador del abastecimiento del agua potable, características de la población de Talara en una situación particular con características de la geografía actual. Por todo esto se siguió la siguiente trayectoria: En la etapa previa se procedió a la recolección de información documental, presencial. En la etapa descriptiva, se procedió inicialmente a describir la percepción del abastecimiento del agua potable, luego se utilizó la técnica

de la observación de la realidad del abastecimiento del agua potable, para finalmente describir e interpretar la realidad de los pobladores en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas- Talara. La etapa estructural, implicó el análisis y evaluación de la percepción de los pobladores en el abastecimiento de agua potable. Se discutió el resultado del análisis, y se contrastó con la realidad. Finalmente, de acuerdo a lo obtenido se llegó a las conclusiones y a las recomendaciones respetivamente.

2.7. Aspectos éticos

Para la presente investigación se tomarán en cuenta aspectos éticos; tales como transparencia y confiabilidad al momento de la toma de datos obtenidos de una participación ética de los encuestados. Por otro lado, se considerará la presentación de la autorización correspondiente y de este modo evitar contratiempos legales.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

3.1.1. Categorización y codificación. Se procedió a la Transcripción de las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados, para poder posteriormente categorizar y codificar los datos que sugieren las subcategorías encontradas.

Tabla 1

Codificación de entrevista de participante uno

Participante 1	Pregunta	Respuesta textual del participante	Subcategorías	Codigo de la Subcategoría.
Nombre: Sr. Santos Puestas Chunga. Cargo: Administrativo Empresa: Municipalidad de Lobitos	¿Qué percepción tiene Ud. del abastecimiento de agua potable en su localidad?	Casi nunca tenemos agua en nuestros hogares y cuanto llega no hay mucha presión. Muchas veces llega de mala calidad trayendo impurezas que arrastra de tuberías oxidadas; Al no contar siempre con agua debemos de ir a traerla a la parte de arriba del Asentamiento Humano Santa Anita, el Alcalde nunca viene, solo cuando están de campaña por ello la baja calidad de vida en este lugar, el costo es elevado en traer agua de otro lado como el de contar con tu propia agua.	Percepción del abastecimiento del sistema de agua potable.	A-01
			Nivel de calidad de agua y presión de suministro.	A-02
			Enfermedades y posibles epidemias.	A-03
			Costos de abastecimiento.	A-04
			Nivel de confianza en autoridades competentes	A-05

Fuente. Entrevista aplicada a los participantes que representa la población del Asentamiento humano Villa las Penitas, ubicados en la Ciudad de Talara, Región de Piura.

Tabla 2

Codificación de entrevista de participante dos

Participante 2	Pregunta	Respuesta textual del participante	Subcategorías	Código de la Subcategoría.
Nombre: Sr Alejandro Zapata Delgado Cargo: Estudiante y Trabajador. Empresa: Independiente, vendedor ambulante.	¿Qué percepción tiene Ud. del abastecimiento de agua potable en su localidad?	Siempre el problema en Talara es el agua y peor aún en mi barrio, los desagües no funcionan y se salen, las autoridades nunca se manifiestan a pesar de sus promesas, se percibe una mala calidad de vida, sufrimos mucho para cocinar, bañarnos por eso siempre están presentes las enfermedades más en los niños y en las personas de la tercera edad.	Percepción del abastecimiento del sistema de agua potable.	A-01
			Nivel de calidad de agua y presión de suministro.	A-02
			Enfermedades y posibles epidemias.	A-03
			Costos de abastecimiento.	A-04
			Nivel de confianza en autoridades competentes	A-05

Fuente. Entrevista aplicada a los participantes que representa la población del Asentamiento humano Villa las Penitas, ubicados en la Ciudad de Talara, Región de Piura.

Tabla 3

Codificación de entrevista de participante tres

Participante 3	Pregunta	Respuesta textual del participante	Subcategorías	Código de la Subcategoría.
Nombre: Sr Hardy Efraín Canales Flores. - Cargo: Gestor de Cobranzas. - Empresa: Empresa de Bienes y Servicios para el hogar. S.A.C.	¿Qué percepción tiene Ud. del abastecimiento de agua potable en su localidad?	Todos estamos cansados de la ausencia de agua potable en Villa las Peñitas, son pocos los días que llega agua casi sin presión, la cisterna no entra hasta acá por lo que tenemos que ir a la panamericana para comprar agua que muchas veces es de ríos no aptas para el consumo humano. Informamos al personal de la Municipalidad pero creo que no les importa, la mayoría de hogares son de bajos recursos económicos y no pueden estar comprando siempre agua exponiéndose a enfermedades y epidemias como el cólera y el dengue.	Percepción del abastecimiento del sistema de agua potable.	A-01
			Nivel de calidad de agua y presión de suministro.	A-02
			Enfermedades y posibles epidemias.	A-03
			Costos de abastecimiento.	A-04
			Nivel de confianza en autoridades competentes	A-05

Fuente. Entrevista aplicada a los participantes que representa la población del Asentamiento humano Villa las Penitas, ubicados en la Ciudad de Talara, Región de Piura.

Tabla 4

Resumen de las respuestas según las categorías de análisis.

Subcategoría de Análisis	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Conclusiones
Percepción del abastecimiento del sistema de agua potable.	Casi nunca tenemos agua en nuestros hogares, y cuanto llega no hay mucha presión, muchas veces llega de mala calidad trayendo impurezas que arrastra de tuberías oxidadas, al no contar siempre con agua debemos de ir a traerla a la parte de arriba del Asentamiento Humano Santa Anita, el alcalde nunca viene solo cuando está de campaña por ello la baja calidad de vida e este lugar, el costo es elevado en traer agua de otro lado como el de contar con tu propia agua.	. Siempre el problema en talara es el agua y peor aún en mi barrio, los desagües no funcionan y se salen, las autoridades nunca se manifiestan a pesar de sus promesas, se percibe una mala calidad de vida, sufrimos mucho para cocinar, bañarnos por eso siempre están presentes las enfermedades más en los niños y en las personas de la 3era edad.	Todos estamos cansados de la ausencia de agua potable en Villa las Peñitas, son pocos los días que llega agua casi sin presión, la cisterna no entra hasta acá por lo que tenemos que ir a la panamericana para comprar agua que muchas veces es de ríos no aptas para el consumo humano, informamos al personal de la municipalidad pero creo que no les importa, la mayoría de hogares son de bajos recursos económicos y no pueden estar comprando siempre agua exponiéndose a enfermedades y epidemias como el cólera y el dengue.	se evidencia un impacto negativo, ya que todos los participantes coinciden en cuanto a su percepción, todos describen la ausencia del agua potable en su localidad villa las peñitas, indican la mala calidad del agua y la poca presión del sistema de red de distribución, lo que dificulta que el agua pueda llegar hasta los hogares; esta situación obliga a los pobladores a buscar agua en otras partes perdiendo tiempo y desmejorando su nivel de calidad de vida. Por los escasos de agua por red pública, los desagües no funcionan debidamente, atorándose y muchas veces embotándose. Ocasionando la falta de saneamiento que propicia la aparición de enfermedades y posibles epidemias en niños y personas de tercera edad, por ser la población más vulnerable. Esta misma escasez ocasiona complicaciones en las actividades domésticas, tales como, cocinar, asearse, mantener la higiene para el consumo de los alimentos entre otros. Lo cual puede contribuir a los riesgos de salud de la población. Finalmente, los costos tan elevados del agua que deben adquirir de forma ilegal, ocasionan que los pobladores empobrezcan su presupuesto mensual y en peor de los casos, por ser personas de bajos recursos, al no contar con el dinero necesario para comprar agua a los camiones cisternas, buscan otras opciones que no son aptas para el consumo humano, poniendo en riesgo su salud. Toda esta situación ha generado la pérdida de confianza de la población por las autoridades, considerando que las mismas, no se preocupan por resolver estos problemas tan vitales para el desarrollo integral y que es fundamental para el bienestar social. Indicando que los gobernantes buscan su propio bienestar y que solo se acuerdan del pueblo en temporadas electorales, que aprovechan para hacer promesas que jamás cumplen.

Los resultados obtenidos de la presente investigación fueron no favorables referente a la percepción que tienen los pobladores con respecto al abastecimiento del servicio de agua potable, si bien es cierto cuentan con tuberías de agua y de desagüe pero estas se tornan totalmente negativas si la afluencia del agua potable es mínima o ausente debido a las impurezas que se acumulan en las tuberías de agua y la poca fluidez de los desagües hacen que estos últimos queden estancados debajo de las casas formando focos infecciosos letales para el ser humano, es así que en el 2016 a raíz del fenómeno del niño se presentaron fácilmente enfermedades epidemiológicas como el dengue, fueron en total 764 casos en el distrito de Pariñas siendo el 30% perteneciente al asentamiento humano villa las peñitas (PLAN DISTRITAL DE CIUDADANA 2017 pag 50).

Enfermedades como el cólera y la desnutrición es otro problema presente que se deriva por la falta de abastecimiento de agua potable y que está más presente en los niños y en las personas de tercera edad.

También se indica que debido a la ausencia del agua los pobladores deben de recurrir a otras alternativas tales como migrar al Asentamiento humano Santa Anita para traer y muchas veces comprar agua elevando con esto los costos del consumo de ella y generando una pérdida de tiempo, por otra parte se indica que muchas veces recurren a la compra del líquido elemento a cisternas que traen agua de dudosa procedencia, muchas veces agua no apta para el consumo humano incrementando así los casos de enfermedades ya antes mencionadas.

El poblador del asentamiento humano villa las peñitas ya tiene una total desconfianza en sus autoridades distritales, han formados comités de ayuda mutua los cuales se ven limitados por la falta de alternativas de solución, en muchas oportunidades se ha informado a las autoridades competentes la presente percepción, pero todo ha quedado en silencio, sin la atención que realmente se esperaba. El 23 de abril del 2018 se realizó una campaña con la finalidad de incentivar la limpieza en las calles premiando así a las mejores avenidas del Asentamiento Humano Villa las Peñitas que hayan estado limpias y ordenadas, el tema es que la limpieza es uno de los males menores que existen dicha localidad puesto a que la falta de veredas y pistas es lo que crea la polvareda con ello la suciedad diaria, pienso que se debería tener un mejor enfoque y percibir junto a la población los principales problemas que se presentan en su localidad una vez priorizados se tendrán las cosas claras de que hacer primero para acabar con los

problemas de raíz y así poder hacer que la percepción del abastecimiento del agua potable demás descontentos cambien para bien.

No debemos olvidar que La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado (constitución política del Perú 1993 Cap I, Artículo I), con este sustento el presente trabajo de investigación está enfocado a compartir la percepción actual del abastecimiento de agua potable en el Asentamiento humano villa las Peñitas, priorizando la necesidad con el fin de lograr una mejora y un cambio permanente.

Esto se podría obtener con el compromiso de todos, con el trabajo grupal del gobierno regional, departamental y distrital quienes deberían estar muy informados de la presente percepción del ciudadano con respecto al abastecimiento de agua potable en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas.

IV. Discusión

Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través de una entrevista a sujetos que viven en la localidad, uno ocupa un cargo público, otro tiene trabajo dependiente y el 3ero independiente, con el objeto de conocer la percepción del abastecimiento de agua potable en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas de diferentes puntos de vista.

El enfoque utilizado en la presente investigación científica es cualitativo y se utilizó instrumentos cualitativos como la entrevista y análisis, donde se recogió información relacionada a la unidad temática respetiva en este caso la percepción propia.

Como resultado del estudio se apreció la existencia de una mala percepción con respecto al abastecimiento de agua potable, lo cual ha ido produciendo otros problemas de índole de salud y bienestar. Este resultado nos indica que se debe mejorar el servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas ya que es un problema principal que afecta directamente al ser humano cuyo bienestar está amparado constitucionalmente.

Se debe entender la importancia de lo antes indicado para poder priorizar y dirigir las fuerzas de solución idóneamente.

Por otro lado, la ausencia de las autoridades competentes es otro indicador que la población percibe negativamente, se sienten abandonados, no sienten el apoyo, ni cuentan con la presencia de las autoridades competentes que puedan escuchar los problemas sociales ni tener asesoría al respecto

La población no cuenta con alternativas de solución, están expuestos a decisiones erradas que se podrían reflejar en costos elevados de calidad de vida y con la vida misma ya sea por enfermedades o desnutrición.

Debemos recordar que el agua potable que abastece al Asentamiento Humano Villa las Peñitas proviene de talara que a su vez depende de la plata de agua potable El Arenal - Piura a 49,4 km de distancia SUNASS Estudio tarifario Grau pág. 35, esta planta tiene la sgte distribución de agua potable:

- Sub Eje Paita: Paita, Colan, Pueblo Nuevo, El Arenal, La Huaca, Viviate, Yacila, Miramar.
- Sub Eje Talara: El Tambo, Tamarindo, Amotape, Vichayal, Talara, Negritos.

El bajo nivel con el que cuenta el río Chira debido al cambio climático, la distancia y la súper población de las comunidades hace de que la distribución del agua potable tratada en la Planta El Arenal no cubra del todo las expectativas que se esperan en el abastecimiento del agua potable en cada una de las poblaciones antes mencionadas, por ello se deben buscar nuevas alternativas de abastecimiento de agua potable para las comunidades tales como la desalinización del agua de mar para uso doméstico, actualmente en el Perú existen proyectos de crear 19 plantas desalinizadoras en la costa peruana para el 2021 (19 plantas desalinizadoras para potabilizar El Agua de Mar- Informe Diario La República 09 de Dic 2017), que tiene como meta atacar el déficit en agua potable, alcantarillado y aguas residuales, no podemos optar por otras alternativas porque no existen acuíferos cerca ni se pueden crear pozos de extracción de agua para potabilizar porque las aguas en los subsuelos son aguas salubres.

Por ello se recomienda a las autoridades locales tomar nuevas alternativas de abastecimiento de agua potable e informar a las comunidades las alternativas que se vayan a tomar haciéndoles entender que dentro de unos 20 a 30 años, debido al cambio climático por el calentamiento global, el problema del abastecimiento de agua potable se tornara más crónico y que no queda de otra más que prevenir una alternativa nueva de solución para el abastecimiento el agua potable en el futuro, el asentamiento humano villa las peñitas se encuentra accesible para esta última alternativa de desalinización dada su ubicación geográfica .

El 97% del agua en la tierra es salada y solo el 3% es agua dulce que se puede potabilizar, entre esta última se encuentra el agua de vertientes contaminadas que se deben de tratar de manera especial.

V. Conclusiones

Primera

La percepción del abastecimiento del agua potable en el asentamiento humano villa las peñitas es negativa haciendo que el poblador tenga un rechazo absoluto ya que siempre está presente una mala calidad de vida al no tener por completo los medios suficientes para la salud.

Segundo

La falta continua del abastecimiento de agua potable en el asentamiento humano Villa las Peñitas ha presentado otros problemas como es la desnutrición, se presenta también la falta de higiene, esto último hace de que aparezcan enfermedades como el cólera y el dengue que ataca con mayor porcentaje a los niños y a las personas de tercera edad.

Tercero

Los pobladores del Asentamiento Humano Villa las Peñitas deben de pagar un recibo de servicio de sistema de agua potable el cual brilla por su ausencia y al no percibir solución alguna de un permanente abastecimiento de agua potable dentro de su localidad busca otras alternativas para auto abastecerse yendo a un asentamiento humano vecino a comprar agua generando costos extra de agua y de movilidad, también recurre a la compra de agua a cisternas que muchas veces traen aguas no aptas para el consumo humano generándose un costo extra y poniendo en riesgo la salud misma.

Cuarto

Perdida de la confianza absoluta en las autoridades locales y en soluciones que a veces ellas traen, esto porque en campañas electorales la población del Asentamiento Humano Villa las Peñitas recibió muchas promesas de solución entre ellas el abastecimiento del agua potable como en primer lugar y que hasta el día de hoy no se ha dado, a pesar de las constantes solicitudes de ayuda que el comité de la localidad hace presente a la Municipalidad de Talara, dicho Municipio asiste con campañas de ayuda que no tienen la prioridad necesaria tales como limpieza de calles y fachadas de casas las cuales solo maquillan la verdadera realidad problemática que el habitante de esa localidad percibe que es el abastecimiento de agua potable.

VI. Recomendaciones

PRIMERA

Buscar de manera inmediata la solución debida al abastecimiento de agua potable en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas, por tratarse del agua un recurso elemental para la vida y la salud de la sociedad y por ser un derecho amparado constitucionalmente en el Perú.

SEGUNDO

Realizar de manera urgente campañas de salud al Asentamiento Humano Villa las Peñitas, capacitando al poblador en buenas prácticas de higiene personal y limpieza pública; instalar puestos de salud en apoyo a las postas de la localidad; reestructurar y surtir la logística de las postas con medicamentos que puedan tratar las enfermedades que acoge la realidad de la mala percepción del abastecimiento de agua al Asentamiento Humano Villa las Peñitas; tener un mejor control estadístico de los pobladores de tercera edad y de los niños para poder monitorear a tiempo el surgimiento de alguna epidemia y priorizar la logísticas de medicamentos y futuras campañas de ayuda.

TERCERO

Buscar nuevas alternativas de solución al abastecimiento de agua potable en el Asentamiento Humano Villa las Peñitas que no perjudique a la población con el incremento de nuevos costos, costos elevados y costos no esperados. Recomendando la alternativa de la instalación de una planta desalinizadora de agua de mar a agua potable para uso doméstico, esto por el sgte motivo:

- Ubicación del Asentamiento Humano Villa las Peñitas frente al mar.
- Costo de consumo mensual menor al costo actual por el servicio de agua potable del cual se percibe una gran ausencia.
- Costo de instalación de la planta accesible al presupuesto actual con el que cuenta el gobierno regional.
- No existe límite de costo que se justifique al tratarse del agua, un medio e insumo principal para la humanidad en vida y salud.

CUARTA

Crear un puente de dialogo entre el gobierno local, en este caso la Municipalidad de Talara y el Asentamiento Humano Villa las Peñitas para que de esta manera se pueda tener una mayor calidad de información de las necesidades reales de la población y con

esto saber priorizar la ayuda que se pueda enviar; además el poblador se sentiría identificado y estaría puesto a involucrase en buscar y acceder a mejores soluciones.

VII. Referencias

- Angulo, K y Peralta, V. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/9954>
- Bustos y otros (2017). Percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio de agua potable de los usuarios de Ciudad de México. *Revista Educación y Desarrollo Social* Vol. 11 (2), pp. 20-31. Distrito Federal, México. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/reds.3236>
- Becerra, J. Salas, I. (2015). El derecho humano al acceso al agua potable: aspectos filosóficos y constitucionales de su configuración y garantía en Latinoamérica. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores* Vol. 19 (37), pp. 125-146. Bogotá, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.1683>
- Bernabé, M. y Loáiciga, H. (2019). El suministro hídrico al área metropolitana de Los Ángeles, California (EEUU). *California, Estados Unidos. Agua y territorio* Vol. 13 (1), pp. 35-42. Universidad de Jaén. España. DOI: <https://doi.org/10.17561/at.13.3789>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Agua y ciudades en América Latina: Retos para el desarrollo sostenible*. Centro del Agua para América Latina y el Caribe. Monterey, Mexico. DOI: <http://dx.doi.org/10.18235/0001107>
- Cango C., Ana. (2015). Diagnóstico situacional de la calidad del servicio de agua potable y su impacto socioeconómico en los habitantes del cantón Santo Domingo de los Colorados (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Los Ríos, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1952>
- Chadwick, A. (2017). Equidad en el acceso al agua: Análisis de las percepciones de los proveedores y los usuarios del suministro del líquido vital en Lima, Perú. Universidad de Leiden. Lima, Perú. Recuperado de <https://openaccess.leidenuniv.nl/handle/1887/51566>

- Cruz, L; Bustos, J; Juárez, M; Rivera, B y Limón, G. (2017). Expectativas de usuarios del servicio de agua potable en torno al abastecimiento, la calidad y las tarifas en el marco de futuras elecciones en una localidad de la ciudad de México. Revista COMPENDIUM. Vol. 4, N° 7, pp. 35 -54. Recuperado de <http://www.test.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/167>
- Celi, S. (11 de marzo del 2019). Venezuela: el apagón limita el acceso al agua potable. Caracas, Venezuela. Recuperado de <http://www.rfi.fr/es/americas/20190318-venezuela-el-apagon-limita-el-acceso-al-agua-potable>
- Cabezas, C. (2018). Enfermedades infecciosas relacionadas con el agua en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica vol. 35 (2), pp. 309-3015. Lima, Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2018.352.3761>
- Cañada, E. (2019). Conflictos por el Agua en Guanacaste, Costa Rica: Respuestas al Desarrollo Turístico. Anuario de Estudios Centroamericanos, Universidad de Costa Rica Vol. 45 (1), pp. 1-23. DOI: 10.15517/aeca. v45i0.37666
- Decreto Supremo N° 031-2010-SA (2011). Reglamento de la calidad del agua para consumo humano. Diario Oficial el peruano. Primera Edición. Lima, Perú. Recuperado de http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento_Calidad_Agua.pdf
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2015). Decenio Internacional para la Acción El Agua Fuente de Vida 2005-2015. Recuperado de <https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/quality.shtml>
- Diario oficial el peruano (27 de septiembre del 2019). Agua para más peruanos. Lima, Perú. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-agua-para-mas-peruanos-83794.aspx>
- Fantozzi, M. (15 de octubre del 2014). Gestión de la presión. Recuperado de <https://www.interempresas.net/Agua/Articulos/128358-Gestion-de-la-presion.html>

- French, A. (2016). ¿Una nueva cultura de agua?: inercia institucional y gestión tecnocrática de los recursos hídricos en el Perú? Universidad de California, Berkeley. Australia. Revista anthrologia vol. 37 (1), pp. 61-86. DOI: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.18800/anthropologica.201602.003>
- Gonzales, F. Aguirre, R. Lartigue, C. (2016). Percepciones, actitudes y conductas respecto al servicio de agua potable en la Ciudad de México. Universidad Nacional Autónoma de México. Tecnología y Ciencia del Agua, Vol. 7 (6), pp. 41-56. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/tca/v7n6/2007-2422-tca-7-06-00041.pdf>
- García, J. (2018). Autogestión: La visión que falta en la gestión del agua en Baja California. Frontera norte vol.30 no.59 México ene./jun. 2018. Universidad Autónoma de Baja Norte de California. DOI: <http://dx.doi.org/10.17428/rfn.v30i59.888>
- García, C. Carrión, J. Hernández, J. Mejía, S. Rosas, J. (2015). Hacia una agenda hídrica para la gobernanza local sustentable. Universidad Autónoma del Estado de Mexico. Revista Internacional de Investigación de Ciencias Sociales Vol. 11 (1), pp. 130-154. Asunción, México. DOI: <http://dx.doi.org/10.18004/riics.2015.julio.130-154>
- Guzmán, B. Diaz, P. Nava, G. (2015). Contextos locales de la vigilancia de calidad del agua para consumo humano: Brasil y Colombia. Revista de Salud Pública, Vol. 17 (6), pp. 961-972. Bogotá, Colombia. DOI: <https://doi.org/10.15446/rsap.v17n6.40977>
- Humala, O. (21 de noviembre del 2019). ¿Verdadero o Falso? Ollanta Humala: "En nuestro gobierno, solamente un tercio de la población del área rural tenía acceso al agua potable. En 5 años, doblamos a dos tercios". Lima, Perú. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=M5ZkAV7v2jo>
- IANAS (2019). Calidad del Agua de las Américas Riesgos y Oportunidades. Red interamericana de academias de ciencias. Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.ianas.org/images/books/wb09.pdf>

- Márquez, O. y Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana Opinión Pública* Vol. 23, pp. 41-59. Veracruz, México. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112017000200041
- Marinero, E. Vargas, J. Geles, T. (2015). El agua como recurso esencial para la vida y el cual hay que garantizar su sostenibilidad ante la adversidad del cambio climático. *Revista Iberoamericana de Bioeconomía y Cambio Climático* Vol. 1 (2), pp. 149-155. Universidad del Salvador. Salvador. DOI: <https://doi.org/10.5377/ribcc.v1i2.2482>
- March, H. Hernández, M. Sauri, D. (2015). Percepción de recursos convencionales y no convencionales en áreas sujetas a estrés hídrico: el caso de Alicante. *Revista de geografía Norte Grande* Vol. 60, pp. 153-172 (2015). DOI: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022015000100009>
- Navarrete, N y Riveros, D. (2015). Evaluación del Estado Actual de Abastecimiento de Agua para Consumo Humano en el Municipio de Fomeque, Cundinamarca. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/818/00002528.pdf?sequence=1>
- Organización Mundial de la Salud (30 de junio del 2015). 2,4 mil millones de personas carecen de acceso a saneamiento New york, Estado Unidos. Recuperado de <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2015/jmp-report/es/>
- Oxfam (2018). Entre 7 y 8 millones de peruanos no tienen acceso a agua potable. Lima, Perú. Recuperado de <https://peru.oxfam.org/qu%C3%A9-hacemos-ayuda-humanitaria/entre-7-y-8-millones-de-peruanos-no-tienen-acceso-agua-potable>
- Ponce, Y. (2018). Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable y desagüe y sus determinantes en la ciudad de Juliaca – 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9522>

- Quispe, M y Bustamante, L. (2019). Gestión de la JASS en la sostenibilidad de su servicio de agua potable, distrito de Jesús, Cajamarca. Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14982>
- Recalde, G. (2016). Acceso equitativo a servicios de agua potable y alcantarillado: una oportunidad para el activismo judicial y social a nivel local. *Revista de Derecho* vol. 46 (1), pp. 257-291. Barranquilla, Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/dere.46.8818>
- Tudela, J. y Leos, J. (2018). Estimation of economic benefits due to improvements in basic sanitation services through choice experiments. *Revista Chapingo serie ciencias forestales y del ambiente*. Vol. 24. N° 2, pp. 237 - 250. Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.5154/r.rchscfa.2017.05.037>
- Unesco (2018). Informe mundial de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos 2018: soluciones basadas en la naturaleza para la gestión del agua. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Paris, Francia. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/261494spa.pdf>
- Villena, J. (2018). Calidad del Agua y Desarrollo Sostenible. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* Vol. 35 (2), pp. 304-308. DOI: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2018.352.3719>
- Villegas, P y Cairampoma, A. (2016). El Acceso Universal al Agua Potable: La experiencia Peruana. Pontificia universidad Católica del Perú. Lima, Perú. DOI: <http://dx.doi.org/10.18800/derechopucp.201601.009>
- Venturo, P. Torre, Y. (2015). Prestación del servicio y satisfacción de los usuarios de la junta administradora autogestionaria de agua potable de Shancayán, Huaraz, 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2072>
- Wateraid (2019). El Agua: ¿A qué precio?, estado mundial del agua 2016. India. Recuperado de <https://www.wateraid.org/us/sites/g/files/jkxoof291/files/Water%20At%20What%20Cost%20report%20Spanish.pdf>

VIII. ANEXOS

INSTRUMENTO TIPO ENTREVISTA:

ENTREVISTA ESTRUCTURADA:

Dirigida a los pobladores del Asentamiento Humano Villa Las Peñitas – Talara.

1) ¿Qué percibe Ud. sobre el abastecimiento del servicio de agua potable en su localidad?

2) ¿En qué manera se Ud. se ve perjudicado por esta percepción?

3) En su opinión, ¿Qué pasos se deberían dar para una solución a esta mala percepción?

Tabla 5

Matriz apriorística

Ámbito de la investigación	Problema de investigación	Pregunta General	Objetivo General	Objetivo Especifico	Categoría	Subcategoría
Percepción de la realidad de abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento humano las Peñitas.	Es determinar la percepción que tienen los pobladores del Asentamiento humano Las Peñitas Talara - Piura, en relación al suministro y abastecimiento de agua potable en el sector.	¿Cuál es la percepción de la realidad en el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura	Determinar las características de la percepción de la realidad en el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura.	Determinar la percepción del abastecimiento del sistema de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura	Percepción del servicio	Percepción de abastecimiento del servicio de agua potable.
				Conocer el nivel de calidad y de presión del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura	Calidad del Agua	Nivel de calidad del agua suministrada
				Identificar qué enfermedades y posibles epidemias en niños y personas de 3° edad pueden aparecer con el abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura	riesgos a la salud	Enfermedades y posibles epidemias generadas por el desabastecimiento de agua potable.
				Definir los costos del abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura	Costos del servicio	Costos de abastecimiento
				Determinar el nivel de confianza en las autoridades competentes del abastecimiento del servicio de agua potable en el Asentamiento Humano Las Peñitas-Talara-Piura.	Gestión del agua	Nivel de confianza en las autoridades competentes.

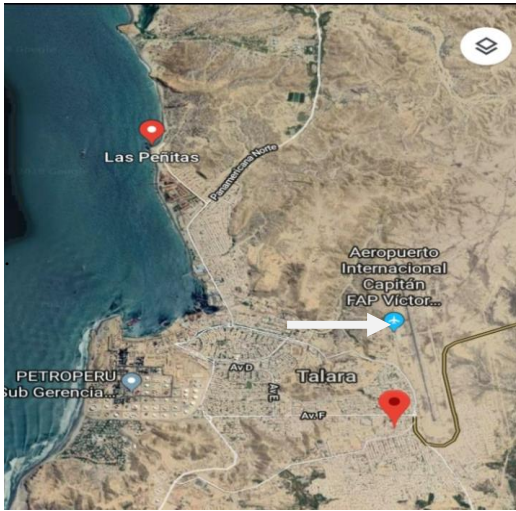


Imagen 1. Ubicación satelital del asentamiento humano villa las peñas – Talara



Imagen 2. Entrada al asentamiento humano Villa las Peñas – Talara 2019.



Imagen 3. Parte posterior del asentamiento humano Villa las Peñas Talara.



Imagen 3. Parte posterior del asentamiento humano Villa las Peñas Talara.