



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Nivel del servicio de Saneamiento Urbano y la Participación
Ciudadana en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Catalan Corcuera, Cristian David (ORCID: 0000-0002-9827-6368)

ASESOR:

Mg. Osorio Carrera, Cesar Javier (ORCID: 0000 0002 2850 6420)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi hijo, esposa, padres y hermanos por su apoyo incondicional en la travesía de éste nuevo reto.

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo por todo el conocimiento impartido y a los moradores por su participación activa para la realización de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	47
ANEXOS	53

Índice de tablas

TABLA 1: Guía de participación	13
TABLA 2: Escala de calificación.....	19
TABLA 3: Escala de evaluación	20
TABLA 4: Frecuencia de resultados de la dimensión Seguimiento y Control.....	23
TABLA 5: Frecuencia de resultados de Rendición de cuentas.....	24
TABLA 6: Frecuencia de resultados de Colaboración y toma de decisiones	25
TABLA 7: Frecuencia de resultados de Fiabilidad.....	26
TABLA 8: Frecuencia de resultados de capacidad de respuesta	27
TABLA 9: Frecuencia de resultados de seguridad.	28
TABLA 10: Frecuencia de resultados de Empatía.....	29
TABLA 11: Frecuencia de resultados de Elementos Tangibles.....	30
TABLA 12: Pruebas de normalidad.....	31
TABLA 13: Prueba de correlación entre seguimiento y control – nivel de servicio de saneamiento urbano.....	32
TABLA 14: Prueba de correlación entre la rendición de cuentas – nivel del servicio de saneamiento urbano.....	33
TABLA 15: Prueba de correlación entre la colaboración y toma de decisiones – nivel del servicio de saneamiento urbano.....	34
TABLA 16: Prueba de correlación entre la fiabilidad– la participación ciudadana.....	35
TABLA 17: Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta– la participación ciudadana.....	36
TABLA 18: Prueba de correlación entre la seguridad– la participación ciudadana	37
TABLA 19: Prueba de correlación entre la empatía – la participación ciudadana.....	38
TABLA 20: Prueba de correlación entre elementos tangibles – la participación ciudadana	39

Índice de figuras

FIGURA 1: Modelo de participación ciudadana.....	12
FIGURA 2: Mecanismos y procedimiento de control de gestión pública	13
FIGURA 3: Gráfico de la dimensión Seguimiento y control.....	23
FIGURA 4: Gráfico de la dimensión rendición de cuentas	24
FIGURA 5: Gráfico de la dimensión colaboración y toma de decisiones	25
FIGURA 6: Gráfico de la dimensión fiabilidad	26
FIGURA 7: Gráfico de la dimensión capacidad de respuesta	27
FIGURA 8: Gráfico de la dimensión seguridad	28
FIGURA 9: Gráfico de la dimensión empatía	29
FIGURA 10: Gráfico de la dimensión elementos tangibles	30

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: “Nivel del servicio de Saneamiento Urbano y la Participación Ciudadana en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, 2021.”, dicha información será de mucha utilidad y aprovechamiento para las instituciones encargadas de velar por el cumplimiento del servicio, teniendo como objetivo de ésta investigación determinar la relación existente entre el nivel del servicio de saneamiento urbano y la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, Provincia Trujillo.

El tipo de investigación que se desarrolló fue no experimental, aplicando un diseño de estudio descriptivo correlacional, asimismo se utilizó el instrumento encuesta para ambas variables teniéndose como muestra a 143 habitantes dentro del sector Sol Naciente.

Teniendo como resultado una relación directa positiva y significativa entre el nivel de los servicios de saneamiento urbano y la participación ciudadana, empezando con un análisis estadístico y empleando la correlación de Spearman, teniendo como resultado 0,448 con este valor se estima que se acepta la hipótesis.

Palabras claves: Nivel del servicio de Saneamiento Urbano y la Participación Ciudadana.

ABSTRACT

The research work entitled: "Level of the Urban Sanitation service and Citizen Participation in the Sun Rising Sector, La Esperanza District, 2021.", said information will be very useful and useful for the institutions in charge of ensuring the fulfillment of the service, with the objective of this investigation to determine the relationship between the level of urban sanitation service and citizen participation in the Sol Naciente sector, La Esperanza District, Trujillo Province.

The type of research that was developed was non-experimental, applying a correlational descriptive study design, also the survey instrument was used for both variables, taking as a sample 143 inhabitants within the Rising Sun sector.

Resulting in a positive and significant direct relationship between the level of urban sanitation services and citizen participation, starting with a statistical analysis and using the Spearman correlation, resulting in 0.448 with this value, it is estimated that the hypothesis is accepted.

Keywords: Urban Sanitation service level and Citizen Participation.

I. INTRODUCCIÓN

El Sector Sol Naciente, se encuentra en el Departamento de La Libertad; Provincia de Trujillo, Distrito La Esperanza, presenta una tasa de crecimiento distrital de 2.59 % anual. Este crecimiento ha resaltado más la ausencia de servicios básicos que presentan desde el inicio de la formación de este sector, como son los servicios básicos de saneamiento, siendo tema central del proyecto de investigación.

El Sector Sol Naciente tienen red de suministro de agua potable, y en consecuencia las viviendas carecen de conexiones domiciliarias recientemente ejecutada.

Actualmente los moradores se abastecen de agua mediante Camiones Cisternas, que son consumidos en su totalidad durante el transcurso del día, ésta agua que consumen no es desinfectada correctamente, además, no cuenta con un servicio de agua potable las 24 horas del día, generando así incomodidad a toda la población, pero sobretodo las carentes condiciones de salubridad en El Sector Sol Naciente. Esto debido a que el proyecto no está autorizado para poder operar.

Este sistema limitado de abastecimiento genera grandes problemas a los habitantes del sector, dado que el volumen de agua requerido con respecto a los 369 habitantes (86 familias) que viven actualmente, es insuficiente para su abastecimiento.

Es por ello que ante esta problemática se procederá a suministrar del recurso hídrico a través de red de distribución; que éste a la vez se empalmará de una red existente.

Por otro lado, ambas etapas El Sector Sol Naciente no cuentan con una red de alcantarillado, por lo que los habitantes realizan sus necesidades en pozos ciegos de 3 metros de profundidad aproximadamente para disponer sus excretas, los cuales en promedio tienen una vida útil de tres años.

Dado que esta alternativa se encuentra expuesta al medio ambiente y a su vez la gente del sector no está concientizada con la educación sanitaria que permita el correcto mantenimiento de dichas instalaciones, generan grandes

sitios de cría y refugio para el mosquito que transmite la enfermedad del dengue y Chikungunya, llegando a ser perjudicial para los pobladores siendo fuentes infecciosas de enfermedades parasitarias.

Por lo cual fue necesario y urgente dar solución El Sol Naciente mediante el estudio del diseño y ejecución de un sistema de abastecimiento de agua potable y saneamiento para la población.

Ante ello se realizará una red de alcantarillado sanitario llegando a descargar las aguas servidas a un buzón existente cerca al sector.

Es por ello que la CLAVE PARA QUE TODO PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA sea EXITOSO, deberá tener en cuenta en su elaboración la documentación técnica correspondiente, estudio de pre inversión con calificación de Ficha Técnica Estándar, en el cual deberá estar Activo y Viable en el Banco de Proyectos del MEF -INVIERTE.PE sin embargo, muchas veces los plazos son demasiados cortos, debido a la desinformación de la envergadura del proyecto, tiendo fallas en todos los aspectos desde su elaboración, ejecución y operación y mantenimiento.

Cabe recalcar que la entidad deberá velar por los intereses de los recursos hídricos, financieros por parte de la empresa y de la población demandante.

Por lo anteriormente mencionado este trabajo de investigación se tiene como planteamiento del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el Nivel del servicio de Saneamiento Urbano y la Participación Ciudadana en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, 2021? Así mismo, el presente trabajo de investigación también plantea 3 problemas específicos por ser de tipo correlacional; teniendo como primer problema específico 01, ¿Cuál es el nivel de servicios de saneamiento urbano en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, 2021?; problema específico 02, ¿Cuál es el nivel de participación de los usuarios en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, 2021?, y por último el problema específico se plantea lo siguiente, ¿Cómo se relaciona la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del servicio de saneamiento en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, 2021?

La presente tesis se justifica teóricamente, porque a partir de ésta

investigación se tratará de orientar a la búsqueda del conocimiento científico, con el objetivo de establecer la relación existente entre el nivel del servicio de saneamiento urbano y la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, ubicado en el distrito de La Esperanza, Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad. Siendo así, que desde esta perspectiva práctica, servirá como centro de análisis dentro del sector público, específicamente dentro de La Municipalidad de La Esperanza, además de las municipalidades a su alrededor, universidades, instituciones a fines que podrán tomar como modelo y objeto de estudio.

Esto conllevará a generar una alternativa de investigación que abastezca de instrumentos y alternativas para así obtener información para el desarrollo de variables, construyéndose así una contribución hacia la metodología de recopilación de información para siguientes búsquedas y así poder extender el análisis que existe entre la relación del nivel del servicio de saneamiento urbano y la participación ciudadana en el sector Sol Naciente.

De igual forma se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de Saneamiento Urbano y Participación Ciudadana del Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza. De igual forma se plantearon los objetivos específicos para así poder cumplir del objetivo general: Determinar la relación entre el nivel del servicio saneamiento urbano y el seguimiento y control por parte de la ciudadanía en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza 2021; como segundo objetivo tenemos: Determinar la relación entre el nivel del servicio saneamiento urbano y la rendición de cuentas de obras para la población en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como tercer objetivo tenemos: Determinar la relación que existe entre el nivel del servicio saneamiento urbano y la toma de decisiones por parte de la ciudadanía en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como cuarta objetivo tenemos: Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad con la participación ciudadana del servicio saneamiento en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como quinto objetivo tenemos: Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la participación ciudadana del servicio saneamiento en el sector Sol Naciente, distrito La

Esperanza, 2021; como sexto objetivo tenemos: Determinar la relación entre la dimensión seguridad con la participación ciudadana del servicio saneamiento en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como séptimo objetivo tenemos: Determinar la relación entre la dimensión empatía con la participación ciudadana del servicio saneamiento en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como último objetivo tenemos: Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles con la participación ciudadana del servicio de saneamiento en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

Asimismo, se declaró la hipótesis principal de la siguiente manera: El nivel del servicio de saneamiento urbano se asocia significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; por consiguiente, como primera hipótesis específica tenemos: La dimensión seguimiento y control se asocia significativamente con el nivel del servicio de saneamiento urbano en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como segunda hipótesis, tenemos: La dimensión rendición de cuentas se asocia significativamente con el nivel del servicio de saneamiento urbano en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como tercera hipótesis, tenemos: La dimensión colaboración y toma de decisiones se asocia significativamente con el nivel del servicio de saneamiento urbano en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como cuarta hipótesis, tenemos: La dimensión fiabilidad se asocia significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como quinta hipótesis tenemos: La dimensión capacidad de respuesta se asocia significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como sexta hipótesis tenemos: La dimensión seguridad se asocia significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como séptima hipótesis tenemos: La dimensión empatía se asocia significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021; como octava hipótesis tenemos: La dimensión elementos tangibles se asocia significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar este estudio, fue necesario examinar diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con el tema de investigación, y desde un punto de vista internacional, los diferentes escenarios cubiertos en cada país, y cómo el saneamiento urbano podría estar directamente relacionado con la implicación de los vecinos en relación a los servicios de saneamiento urbano.

La OMS y UNICEF instalaron el Programa Conjunto de Monitoreo para el Abastecimiento de Agua y el Saneamiento (JMP) en 1990. Con fecha 25 de setiembre de 2015, los países partícipes de la ONU adoptaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La Agenda 2030 incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 hitos. Su objetivo es abordar los aspectos sociales, económicos y ambientales del desarrollo, reducir la pobreza, salvaguardar nuestro territorio y garantizar el bienestar de la población. En el objetivo seis pide “Asegurar los recursos hídricos y a la vez tener un desarrollo sostenible para todos los habitantes del planeta”. (UNICEF, 2017, P.6).

Por su parte, Domínguez (2018) en su investigación sobre las organizaciones comunitarias de agua en el estado de Veracruz, que se desarrolló mediante metodología cualitativa. En la zona urbana de Xalapa, la unidad de análisis fueron los patronatos del agua y en el presente artículo se observa el estudio ejecutado en Veracruz, que posee la mayor cantidad de comunidades rurales del país y mayor escasez en la cobertura de agua potable y alcantarillado. Mediante ello se ratifica que existen organizaciones comunales de agua, equivalentes a otras entidades nacionales y Latinoamérica, es decir comisiones que trabajan con directivas, presidente, secretario, tesorero y usuarios del servicio, ejecutan decisiones premeditadas, personas sin estudios ni preparación técnica suelen formar parte de ello.

De igual manera González, (2017), en su investigación de inversión pública de agua potable y bienestar de vida de habitantes del Municipio de Montes de María departamento de Bolívar Colombia, cuya metodología es descriptiva, la delimitación es la subregión Montes de María, formada por 15 municipios, con variables de calidad de vida e inversión pública. Por este motivo uno de los retos que posee el país es implantar sistemas de acueductos, aminorar la disponibilidad de agua para el racionamiento humano y además, que ésta se encuentre en un nivel de riesgo tolerable para su consumo. En la segunda parte se expone el nivel de calidad en salud de la comunidad perteneciente a la Zonas Montes de María, para ello se analiza la información de enfermedades que provienen del agua potable, tales como el cólera, la diarrea aguda y las enfermedades transmitidas por alimentos contaminados, dichas cifras fueron adquiridas de los informes del análisis de la situación de Salud (A.S.I.S) para cada uno de los municipios estudiados.

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

Oblitas de Ruiz, Lidia. (2010), en dicho prospecto "Saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes del triunfo". Estos dos autores manifiestan un tipo de investigación de diseño descriptiva y a la vez no experimental. La muestra es de 320 beneficiarios. La herramienta que utilicé fue una entrevista. Asimismo, se concluyó en el estudio que se deben tomar prevenciones sobre los factores que pueden coadyuvar a la equidad, sostenibilidad, y eficiencia del suministro de agua potable y el saneamiento de Perú. En el actual contexto de déficit, tanto en términos de accesibilidad como de calidad del servicio, se requiere una inversión significativa, se prioriza la eficiencia de la inversión y se prioriza la asignación de recursos a los grupos pobres y vulnerables.

Ramos, L. (2015) es un tratado titulado "Factores relacionados con la complacencia con la calidad de la atención del usuario fuera del Picsi Medical Center, 2015" (Tratados seleccionados, Tratados seleccionados). Máster en gestión de servicios médicos). Este tipo de estudio es ab initio y tiene estimaciones descriptivas, positivas y transversales. La muestra contiene 96 usuarios. El medio utilizado para recopilar los datos fue una encuesta aprobada por el Minsa, que consistió en 22 preguntas esperadas y 22 preguntas de percepción. En esta encuesta, 72,2 usuarios dijeron estar satisfechos con los servicios prestados por Picsi Medical Center y el 27,8% dijo que no.

Oblitas de Ruiz, Lydia. (2010), Publicación "Agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes del éxito". El tipo de estudio utilizado fue el no empírico con un tipo de diseño descriptivo. Por otro lado, el espécimen que se tomó en cuenta fue de 320 moradores. La herramienta utilizada es el mantenimiento. El estudio determinó que es imprescindible proceder sobre los factores que pueden contribuir a la eficiencia, equidad y sostenibilidad del suministro de saneamiento en el Perú. En la situación actual de falta de accesibilidad y calidad de servicio, se necesitan inversiones importantes, se promueven inversiones más eficientes y se brindan recursos a los pobres y a los pobres. El capital de los proveedores tiene prioridad para la asignación presupuestal de cada entidad.

Gutiérrez, J. (2016), tratado titulado "Calidad de Higiene Básica y Satisfacción del Usuario en el Distrito Juanjuí-Provincia de Mariscal Cáceres 2016" (este tratado obtuvo el título de Licenciado en Administración Pública de la Universidad Magister). El tipo de investigación fue empírico y tuvo un modelo de diseño descriptivo correlacionado. El modelo de la encuesta fue de 150 ciudadanos. La herramienta que utilicé fue un cuestionario. El estudio concluyó que existía una relación de confianza del 95% entre la eficacia de los servicios básicos y la complacencia usuaria dentro del distrito Mariscal Cáceres de Juanjuí 2016. En cuanto a los objetivos específicos, se preguntó a 35 personas. Los encuestados, el 2 %, dijeron estar "casi" insatisfechos con la calidad del saneamiento básico

en la ciudad, y 83 residentes, que representan el 55%, estaban "casi" insatisfechos. Sólo 32 encuestados, que representan el 21%, dijeron que estaban "muy", diciendo que estaban "a menudo" satisfechos. "Satisfecho.

Zegarra, A. (2013) es una tesis titulada "Impacto de la Gestión de la Calidad en la complacencia del usuario de Muchik Tours SAC en el Condado Trujillano de 2012 a 2013" (Diploma. Licenciatura en Gestión). La investigación es no empírica y transversal. El modelo incluyó a 335 turistas. La herramienta utilizada fue una lista de verificación de 14 empleados operadores para conocer el control de calidad de las empresas prestadoras de servicios. El estudio concluye que el control de calidad de Muchik Tours SAC tiene un impacto positivo en la satisfacción del cliente.

Según la publicación Salud y Saneamiento Rural / Guía de Acción a Nivel Local, en 2016 se determinó que el nivel de los servicios de saneamiento urbano es la forma en que se brindan los servicios a los usuarios. El nivel de servicio puede ser una conexión pública o doméstica.

Servicio

Actividades o beneficios que ofrece a sus clientes y usuarios potenciales. Su elaboración puede estar asociada o no a un resultado físico palpable (Kotler y Armstrong, 1998, p265).

Según Kotler y Armstrong (1998), las empresas deben tener en cuenta cuatro particularidades que puede poseer un servicio.

Intangibilidad: Objetos imperceptible a los sentidos antes de comprar, por ejemplo, ver, oler, saborear, etc.

Inseparabilidad: Indistinguible del proveedor.

Variabilidad: La calidad del servicio depende de quién, cuándo, dónde y cómo presta los servicios.

Naturaleza perecedera: No se puede conservar para la venta ni para uso posterior.

Servicios de Saneamiento:

Según la reseña dentro de la Ley N ° 26338, Ley de saneamiento indica:

Servicios de Saneamiento: Es una estructura organizacional dentro de la jurisdicción que consiste en una agrupación de instalaciones, maquinaria, además de los equipos delegados de satisfacer las necesidades básicas de los moradores.

Prestación de servicios de saneamiento: responsable del suministro de agua potable y disposición sanitaria de fertilizantes, aguas residuales y pluviales mediante la aplicación de tecnologías, métodos y procesos.

Calidad del servicio: Características de los servicios prestados a los usuarios.

Usuario: Persona natural o jurídica que recibe servicios de una entidad usuaria.

Entidad prestadora de Servicios: EPS (Empresa prestadora de servicios) públicas, privadas o mixtas creadas únicamente teniendo la finalidad de prestar servicios de limpieza.

La ley general n. 26338 de la ley específica de servicios de salud en su inciso número. 16 que el nivel de calidad del servicio está vinculado a las especificaciones de la asistencia del servicio en el área de capacidad de la EPS.

De acuerdo a la reseña del artículo 17 de la ley, la calidad se determina por la persistencia óptima y eficiente de la prestación del volumen de agua potable administrada el cuál se ve reflejada en la facturación de los usuarios, además, el método de tratamiento y calidad de aguas residuales influyen bastante en el progreso sostenible de la comunidad, siendo así la condición de la instalación, los receptores del organismo.

Elementos del saneamiento básico:

COFEPRIS (2011), se ocupa de los factores de saneamientos básicos. Aquí, la mejora y la conservación son factores importantes para mantener una higiene óptima. Desde fuentes y sistemas de abastecimiento, tratamiento de residuos médicos, recogida y gestión de residuos municipales, control de plagas y mejora de viviendas.

Sistema y fuentes de abastecimiento de agua para consumo humano.

Todos ellos son tuberías, accesorios, válvulas, dispositivos electromecánicos, etc. con la finalidad de transportar los líquidos que necesita la población actual y futura, teniendo en cuenta que se deben cubrir necesidades esenciales.

Torres, F. El tratado (2018) "Vinculación entre calidad de servicios y satisfacción del cliente en Morales provincia de San Martín 2018" (tesis en administración pública) muestra que el sistema de abastecimiento de agua depende del tipo de consumidor. Un método de abastecimiento se clasifica como urbano o rural. Los sistemas de suministro rural son simples y, a menudo, carecen de una red de distribución, sino que utilizan "piscinas públicas" o grifos compartidos. A menudo hay una fuente de agua subterránea, ya sea manualmente o mediante una bomba de agua. Los sistemas de suministro de agua potable urbana son sistemas complejos que incluyen varios elementos como la filtración y la rehabilitación.

Disposición sanitaria de excretas. La eliminación deficiente de los desechos sigue siendo una de los principales factores de infecciones gastrointestinales y parásitos, especialmente en los niños y en las zonas urbanas y rurales circundantes, donde a menudo no hay suficiente agua. No hay comunidades de bajos ingresos ni instalaciones de saneamiento. El tratamiento adecuado del estiércol tiene como finalidad: Resguardar las aguas superficiales o subterráneas. Protege la calidad del aire y del suelo que inhalamos y protege la salud humana.

Dimensiones de la calidad de servicio

La calidad de servicio de Gaither y Frazier (2000, p. 652) tiene las mismas cinco dimensiones que se describen a continuación:

Elementos tangibles: Consiste en equipos y equipos que permiten a los moradores cuantificar para así poder determinar y evaluar la calidad del servicio.

Fiabilidad: Esta es una medida específica de servicios desde diferentes ángulos (servicio y la misión de gestionar).

Capacidad de respuesta: Establece tendencia y la cualidad de organización para así poder evitar la insatisfacción del usuario y responder a sus necesidades de manera oportuna y completa.

Seguridad: Esto se refiere a la propiedad de cualquier cosa libre de riesgos, sin daños o sin riesgos, con un enfoque en la planificación y gestión de riesgos.

Empatía: Nos permite comprender cómo piensan los demás respetando su cultura y sus costumbres.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación no solo significa aceptar invitaciones a participar, sino que se extiende a comportamientos de autonomía en los que los propios ciudadanos crean oportunidades y condiciones de participación. (Cornwall, 2009).

La participación ciudadana debe fomentarse, incluso porque, por los medios de participación necesarios (Campos, 2010). Determinar la participación ciudadana no es una tarea fácil en la literatura (Roberts, 2004) ya que se trata de diferentes acciones (Pateman, 1970). La participación ciudadana se entiende como una intervención social en el estado (Cunill, 1991). Otros autores informan que los ciudadanos están involucrados en la toma de decisiones gubernamentales y corporativas de manera sistemática (Creighton, 2005). Roberts (2004) señala que la participación cívica es el proceso de compartir el poder con los líderes cívicos en áreas como la toma de decisiones sobre comportamientos relacionados con la comunidad. Como Roberts y la Escuela de Planificación Urbana, Peng y Bugs et al. Trabajos como mostrar cómo Internet GIS proporciona datos públicos, herramientas analíticas, foros y descubre y expresa conocimientos para brindar participación comunitaria y potencial para la toma de decisiones, y discutir el tema. (Gil, Cortés, & Cantador, 2019).

La participación ciudadana es el derecho de las personas o conjunto a los que los ciudadanos deben expresar sus intereses y necesidades a través de acciones para influir en la formulación y toma de decisiones del gobierno a nivel nacional, diferentes regiones y ubicaciones. Quiere ser una oportunidad. Por lo tanto, ayuda a optimizar la calidad de vida del gobierno y la gente. (Jurado Nacional de Elecciones, 2008, p.8)

Por otro lado, La Participación Ciudadana en el Perú (2013), el derecho y la capacidad de las personas o grupos de ciudadanos para manifestar sus bienes y demandas a través de acciones dirigidas a incidir en la enunciación y toma de disposiciones del gobierno en múltiples niveles: nacional, regional o rural; por lo tanto, contribuyen a optimizar la calidad de vida del gobierno y los ciudadanos. Sin embargo, la política y la participación ciudadana no siempre están reguladas, pero salvo que sea ilegal, se asume que los ciudadanos informados son conscientes de sus derechos y obligaciones, de ahí que nazca la democracia. (P.8).

Figura 1: Modelo de participación ciudadana

Actualmente, en el Perú se dispone de una amplia gama de procedimientos y mecanismos para ejercer la participación ciudadana activa



Fuente: Guía De Participación Ciudadana En El Perú.

TABLA 1: Guía de participación

Denominación y número de la ley	Fechas clave	Alcance y contenidos principales
Constitución Política del Perú (Artículo 2° inciso 5)	Ratificada el 31 de octubre de 1993	Los ciudadanos pueden solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

Fuente: Guía De Participación Ciudadana En El Perú.

“A través de mecanismos y procedimientos administrativos, la ciudadanía tiene la capacidad de intervenir y mejorar la participación efectiva de los ciudadanos:” (La Participación Ciudadana en el Perú, 2013, P.71).

Figura 2: Mecanismos y procedimiento de control de gestión pública

1. Haciendo una demanda de rendición de cuentas.
2. Organizándose para solicitar la revocatoria de las autoridades regionales y locales, solamente en el segundo año de gestión.
3. Solicitando la remoción de los funcionarios (as) públicos que tengan comprobado mal comportamiento en el ejercicio del cargo: puede ser a nivel de los gobiernos regionales o locales.
4. Haciendo un seguimiento sobre la ejecución de los proyectos de desarrollo y alcanzar reportes a la población: cuando son parte de los Comités de Vigilancia y Control del Presupuesto Participativo.
5. Ejerciendo el derecho individual y colectivo, a formular denuncia por escrito sobre infracciones cometidas en la gestión municipal.

Fuente: Guía De Participación Ciudadana En El Perú

Bajo el Programa la Unidad de Monitoreo y Control, (Romero, 2015), esta unidad es responsable de supervisar, implementar y ejecutar los proyectos financiados por el programa ejecutados por varios gobiernos locales, municipios y otros interesados. Proveedores de atención médica (p. 33).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

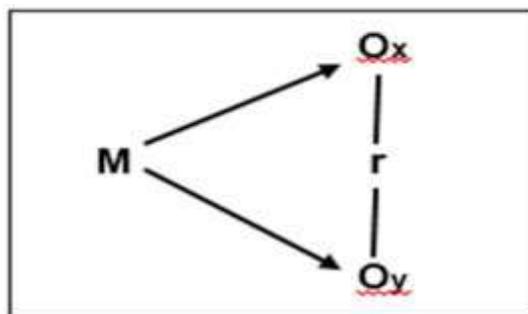
Tipo De Investigación:

La orientación representativa de la indagación será descriptiva no experimental, analiza las variables del estudio según aspectos e indicadores de los temas de gestión de servicios y calidad de vida. De igual forma la presente investigación es correlacional, determinando la relación que existe entre dos variables, la gestión del servicio de saneamiento de la población de la colonia La Esperanza, sector El Sol Naciente.

La investigación utiliza el diseño correlacional porque su objetivo es conocer el grado en que existe una relación o asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un patrón o contexto particular. (Hernández, 2014, p. 93).

El diseño fue no experimental, puesto que este se respecta a la falta de control sobre variables independientes extrañas y/o asignadas, asimismo las variables independientes no se introducen, retiran o manipulan. De igual manera no se puede establecer una relación entre causa y efecto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El tipo de investigación se diseñará de la siguiente forma:



Dónde:

OX = Participación ciudadana

OY = Fiscalización del servicio de agua potable y saneamiento.

Influencia de variables

r = Relación entre las variables

Diseño De Investigación

Diseño no experimental – Correlacional - Cualitativo

3.2. Variables y Operacionalización

A. VARIABLE: Nivel de saneamiento

Definición Conceptual

Forma de ofrecer el servicio al usuario. El nivel de servicio puede ser público, comercial, industrial, social, estatal. (Saneamiento Rural y Salud / Guía Para Acciones A Nivel Local, 2016)

Definición Operacional

Se determinan los niveles de servicios de saneamiento urbano mediante una encuesta que contiene 5 dimensiones mostradas en el cuadro de variables.

Definición Indicadores

- Oportunidad del servicio.
- Cumplimiento de horarios asignados para brindar agua.
- Recojo de residuos sólidos.
- Equipos y vehículos modernos.
- Cumplimiento del servicio.
- Amabilidad.
- Cortesía.
- Información oportuna para el usuario.
- Solución al problema.
- Generación de confianza.
- Capacidad para entender al usuario.
- Amabilidad en el trato al usuario.

- Personal de limpieza uniformado.
- Equipos, vehículos.

Escala de medición:

El tipo de escala de medición será ordinal.

B. VARIABLE: Participación ciudadana

Definición Conceptual

La participación ciudadana se entiende como el derecho de los ciudadanos a proponer, apoyar, gestionar y evaluar las actividades de gestión pública. Es decir, es la manera en la que las decisiones son determinadas y actividades de los servicios públicos, y es deber de todas las organizaciones. Ofrece a los ciudadanos una oportunidad y un espacio para ejercer el compromiso cívico, informarles y explicar su gobernanza.

Definición Operacional

Las variables en cuestión se crean a partir de una encuesta a los habitantes encuestados. Esto permite medir el nivel de participación de los residentes a través de cuestionarios e incluye los siguientes aspectos: Seguimiento y control de cantidades y resultados.

Definición Indicadores

- Mide y evalúa el gasto publico utilizadas para contribuir el cumplimiento de las obras planeadas.
- Elaboración del material informativo sobre el seguimiento del proceso de obras para la población.
- Existe colaboración y toma de decisiones por parte de la población con realizar una correcto.
- Los ciudadanos intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificar, actuar y evaluar la obra.

Escala de medición:

El tipo de escala de medición será **ordinal**.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población:**

Una población es un conjunto de personas, objetos o elementos de los que se toman muestras para medir, por ejemplo, una población de presidentes o profesores, libros o estudiantes. (Hernández et al., 2014).

Se determinó que la población demandante para el presente estudio serán tanto los hombres, como las mujeres que habitan el Sector Sol Naciente, Distrito de La Esperanza, Provincia de Trujillo; así mismo, también serán objeto de estudio de los altos mandos competentes de la Municipalidad distrital, responsables de la sociedad civil y los participantes de las rondas campesinas.

La demografía poblacional cubierta por este estudio se obtuvo del Instituto Nacional de Informática Estadística (INEI), que se registró en 2021. La población es de 2.978 habitantes dentro del sector.

Muestra

Es una parte finita de una población estadística cuyas características se estudian para obtener información sobre la población. En términos de relaciones con las personas, se puede definir como una colección de encuestados (personas) seleccionados de una población más grande para los fines de una encuesta. (Hernández et al., 2014).

La determinación de la magnitud de la muestra se determina de la siguiente manera:

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

Dónde

n: Muestra.

Z: Valor estadístico partícipe a un nivel de confianza 95 % (**1.96**) .

P: Probabilidad de aceptación (50%).

Q: Posibilidad de rechazo del estudio (50%).

N: Tamaño de la Población (2978).

e: error de estimación aceptado (8%).

Desarrollo

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 2978}{0.80^2 * (2978 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 143$$

Se estableció una muestra censal, considerándose a 143 ciudadanos en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, del año 2021.

Muestreo:

El muestreo es no probabilístico, que es un procedimiento de muestreo que no proporcionará una base para una opinión sobre la probabilidad de que los objetos en el universo tengan la posibilidad de ser incluidos en la muestra cosmológica. Veremos a partir de diferentes métodos de cinco muestras diferentes que no están diseñadas al azar; Ellos son: muestreo por cuotas, muestreo incidental, muestreo crítico o intencional, muestreo experto, muestreo de bola de nieve, muestreo instantáneo. (Etikan & Bala, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

El proceso empleado dentro del estudio a realizar fue una encuesta y el instrumento de recolección de datos es un cuestionario destinado a determinar la correlación entre el nivel de los servicios de salud en la ciudad y la participación ciudadana.

Esta técnica tiene una gran variedad de formas de analizar y comprender los fenómenos. Las encuestas son importantes para recopilar información de grandes muestras de población. También son convenientes para obtener datos demográficos que figuran la estructura de una muestra. Las encuestas cubren los tipos y números de variables que se pueden estudiar, requieren una inversión mínima en desarrollo y administración, y son relativamente fáciles de generalizar. Las encuestas también pueden obtener información sobre actitudes que de otro modo serían difíciles de medir. Sin embargo, es importante señalar que los censos solo proporcionan estimaciones de la población real, no medidas exactas. (Glasow, 2005).

El instrumento realizado fue el cuestionario, el mismo que permitió dar respuesta a los objetivos propuestos, asimismo fue elaborado en base a preguntas cerradas. Elaborándose así dos cuestionarios uno en cuanto al nivel del servicio de saneamiento urbano y la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, provincia Trujillo; constituyéndose 19 interrogaciones para la primera variable y 8 interrogaciones para la segunda variable.

La variable de nivel del servicio de saneamiento urbana, conformada por las siguientes 5 dimensiones: Fiabilidad (7 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (3 ítems), empatía (2 ítems), aspectos tangibles (3 ítems), fue valorada en base a 19 ítems, con puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje 1 tenía un adjetivo de pésima, puntaje 2 adjetivo de deficiente, puntaje 3 con valor de regular, puntaje de 4 con valor de bueno y puntaje de 5 con valor de excelente.

De igual forma, la variable participación ciudadana, que incluye tres dimensiones: seguimiento y control, rendición de cuentas, colaboración y toma de decisiones; las dimensiones incluyeron un total de 8 elementos anotados en el dispositivo en estudio.

TABLA 2:
Escala de calificación

Escala de calificación	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Elaboración propia

Por otro lado, la escala de evaluación de la variable de participación ciudadana fue la siguiente:

TABLA 3:
Escala de evaluación

Escala de evaluación	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Primero se procedió a saludar a los ciudadanos, luego se les explicó el motivo de hacer las encuestas. Durante la aplicación de los cuestionarios se les aclaró cualquier duda de las preguntas propuestas y se les dio los alcances de la investigación.

Después de la aplicación se les agradeció su participación, este procedimiento fue realizado durante los días lunes, martes y miércoles durante una hora aproximadamente hasta completar el número de los encuestados.

3.6. Método de análisis datos

Los valores procesados se obtuvieron manualmente sobre la base de la aplicación de la herramienta mediante el software de Excel, en el cual se utilizó una tabla matricial con dos variables. Posteriormente para su evaluación se utilizó el software SPSS V.21 y se utiliza la escala de medida de las dos variables. Para determinar el nivel de vinculación entre el uno y las otras variables se empleó el Coeficiente de correlación de Spearman, Dicho coeficiente adquiere una valoración de entre -1 (correlación negativa perfecta) y 1 (correlación positiva perfecta), explicándose su importancia igual que Pearson, de lo anteriormente mencionado se pueden observar a continuación. (Hernández, 2014, p. 306).

3.7. Aspectos éticos

Confiabilidad. Significa reducir el efecto del sesgo del investigador; el admitir creencias y suposiciones del investigador; y a la vez reconocer deficiencias en los métodos de estudio y sus posibles efectos; tratando de describir metodológicamente detallada para permitir que se analice la integridad de los resultados de la investigación. (Ahmed, 2015).

Credibilidad. Significa emplear tácticas para ayudar a garantizar la honestidad del informante; considerándose el cuestionamiento iterativo en los diálogos de recolección de datos; por lo que se hace uso de la descripción de antecedentes, calificaciones y experiencia del investigador; verificaciones de los miembros de los datos recopilados e interpretaciones / teorías formada. (Ahmed, 2015).

Transferibilidad. Proporcionar antecedentes para establecer el contexto de la investigación y una descripción detallada del fenómeno en cuestión para permitir la comparación. (Ahmed, 2015).

El estudio está completamente citado y referenciado, por lo que no existe copia ni plagio. Dicha investigación está basada en la investigación de las diferentes fuentes de información que podemos encontrar hoy en día, además de ello de la información recopilada en la misma zona de estudio.

IV. RESULTADOS

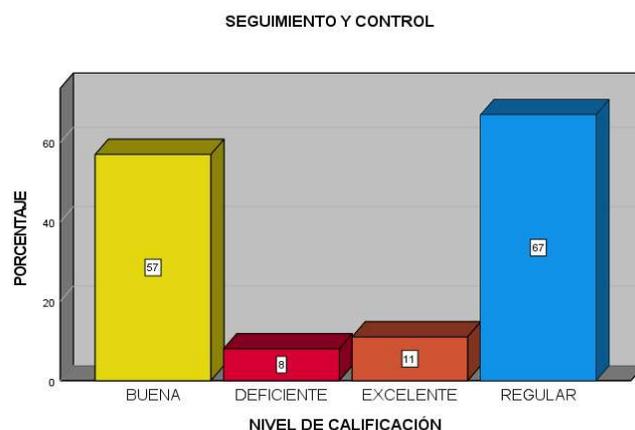
4.1. Establecer la relación entre el nivel del servicio de saneamiento urbano y el seguimiento y control por parte de la ciudadanía dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 4:
Frecuencia de resultados de la dimensión Seguimiento y Control

SEGUIMIENTO Y CONTROL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	57	39,9	39,9	39,9
	DEFICIENTE	8	5,6	5,6	45,5
	EXCELENTE	11	7,7	7,7	53,1
	REGULAR	67	46,9	46,9	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 3:
Gráfico de la dimensión Seguimiento y control



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión de seguimiento y control con respecto a la variable nivel del servicio se evidencia en el gráfico anterior que un 46.9 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente tienen un regular conocimiento sobre el seguimiento y vigilancia de las obras de saneamiento urbano; mientras que el 39.9% afirmó que buena, el 7.7% excelente y el 5.6% restante deficiente.

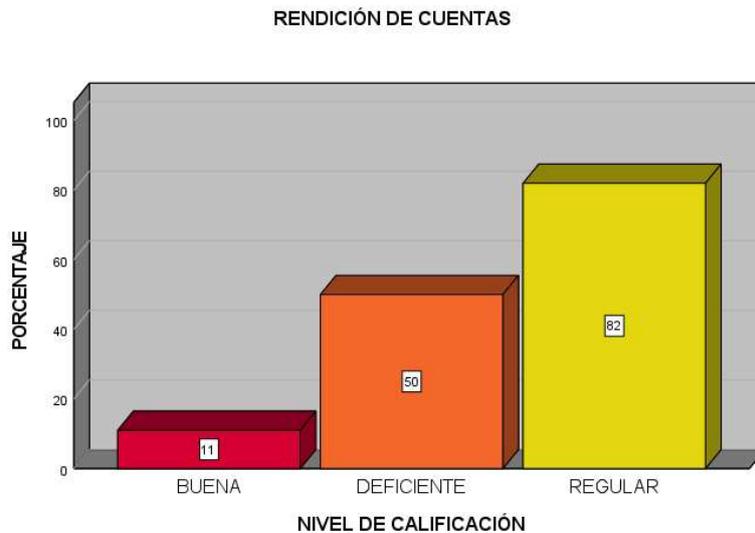
4.2. Establecer la relación entre el nivel del servicio de saneamiento urbano y la rendición de cuentas de obras para la población dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 5:
Frecuencia de resultados de Rendición de cuentas

RENDICIÓN DE CUENTAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	11	7,7	7,7	7,7
	DEFICIENTE	50	35,0	35,0	42,7
	REGULAR	82	57,3	57,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 4:
Gráfico de la dimensión rendición de cuentas



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión rendición de cuentas con respecto a la variable nivel del servicio se evidencia en el gráfico que un 57.3 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente tienen un regular conocimiento sobre la rendición de cuentas de las obras de saneamiento urbano; mientras que el 35% afirmó que es deficiente y el 7.7% restante es buena.

- 4.3. Establecer la relación que existe entre el nivel del servicio de saneamiento urbano y la toma de decisiones por parte de la ciudadanía dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

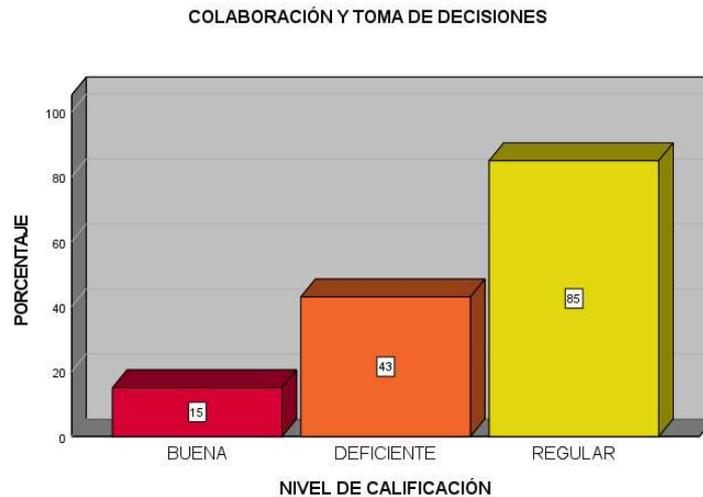
TABLA 6:
Frecuencia de resultados de Colaboración y toma de decisiones

COLABORACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	15	10,5	10,5	10,5
	DEFICIENTE	43	30,1	30,1	40,6
	REGULAR	85	59,4	59,4	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 5:
Gráfico de la dimensión colaboración y toma de decisiones



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la colaboración y toma de decisiones con respecto a la variable nivel del servicio se evidencia en el gráfico que un 59.4 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente tienen un regular conocimiento sobre la colaboración y toma de decisiones en la evaluación y planificación de obras de saneamiento urbano; mientras que el 30.1% afirmó que es deficiente y el 10.5% restante es buena.

4.4. Establecer la relación entre la dimensión fiabilidad con la participación ciudadana del servicio de saneamiento dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 7:
Frecuencia de resultados de Fiabilidad

		FIABILIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	64	44,8	44,8	44,8
	DEFICIENTE	1	,7	,7	45,5
	EXCELENTE	16	11,2	11,2	56,6
	REGULAR	62	43,4	43,4	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 6:
Gráfico de la dimensión fiabilidad



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión fiabilidad con respecto a la variable de la participación ciudadana se evidencia en el gráfico que un 44.8 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente ve la fiabilidad en obras de saneamiento urbano; mientras que el 43.4% afirmó que es regular, el 11.2% restante es excelente y el 0.7% es deficiente.

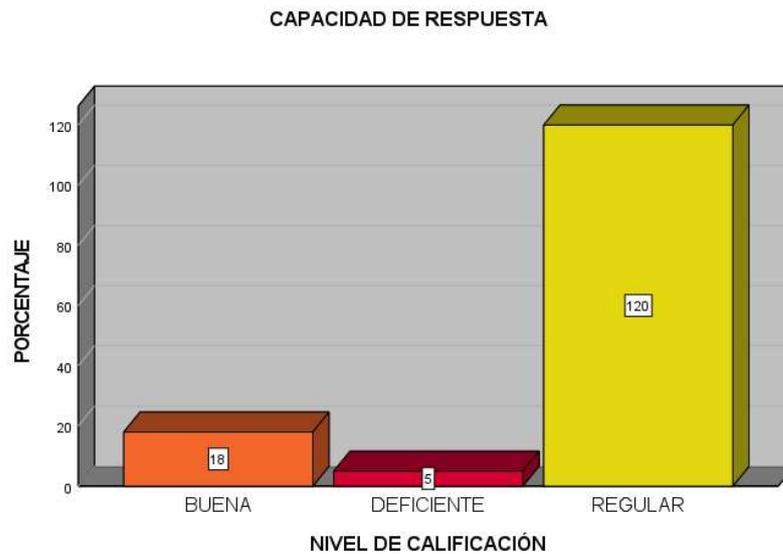
4.5. Establecer la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la participación ciudadana del servicio de saneamiento dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021

TABLA 8:
Frecuencia de resultados de capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	18	12,6	12,6	12,6
	DEFICIENTE	5	3,5	3,5	16,1
	REGULAR	120	83,9	83,9	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 7:
Gráfico de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión capacidad de respuesta con respecto a la variable de la participación ciudadana se evidencia en el gráfico que un 83.9 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente ve la capacidad de respuesta en obras de saneamiento urbano; mientras que el 12.6% afirmó que es buena, y el 3.5% es deficiente.

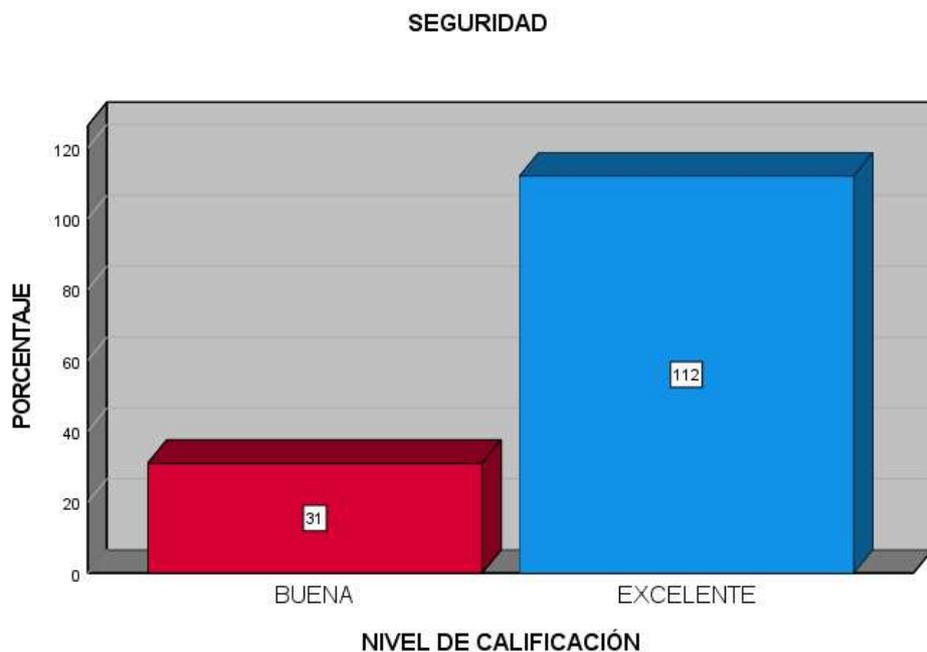
4.6. Establecer la relación entre la dimensión seguridad con la participación ciudadana del servicio de saneamiento dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 9:
Frecuencia de resultados de seguridad.

		SEGURIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	31	21,7	21,7	21,7
	EXCELENTE	112	78,3	78,3	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 8:
Gráfico de la dimensión seguridad



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión seguridad con respecto a la variable de la participación ciudadana se evidencia en el gráfico que un 78.3 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente ve seguridad excelente en obras de saneamiento urbano; mientras que el 21.7% es buena.

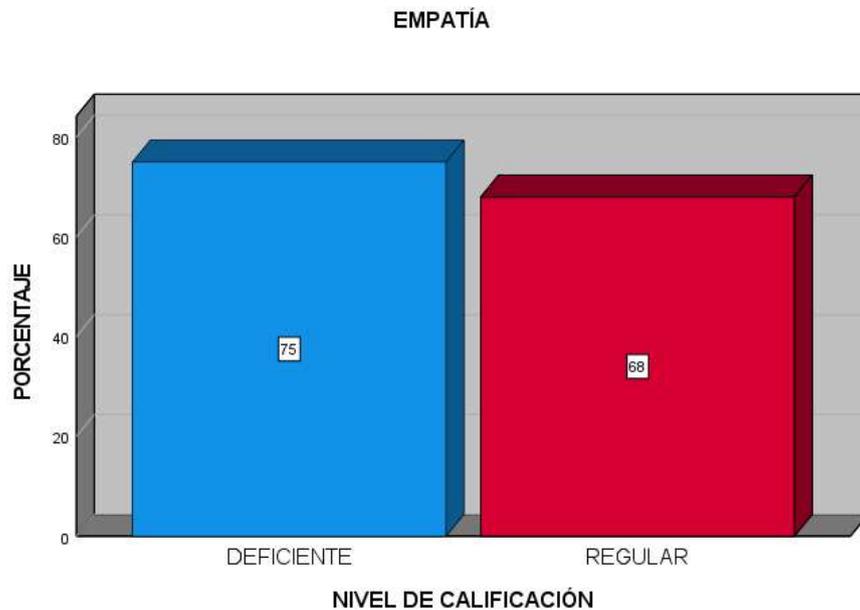
4.7. Establecer la relación entre la dimensión empatía con la participación ciudadana del servicio de saneamiento dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 10:
Frecuencia de resultados de Empatía.

		EMPATÍA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	75	52,4	52,4	52,4
	REGULAR	68	47,6	47,6	100,0
Total		143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 9:
Gráfico de la dimensión empatía



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión empatía con respecto a la variable de la participación ciudadana se evidencia en el gráfico que un 52.4 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente ve una empatía deficiente en obras de saneamiento urbano; mientras que el 47.6% opina que es regular.

4.8. Establecer la relación entre la dimensión elementos tangibles con la participación ciudadana del servicio de saneamiento dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 11:
Frecuencia de resultados de Elementos Tangibles.

ELEMENTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENA	35	24,5	24,5	24,5
	DEFICIENTE	5	3,5	3,5	28,0
	REGULAR	103	72,0	72,0	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

FIGURA 10:
Gráfico de la dimensión elementos tangibles



Fuente: Procesamiento de datos en SPSS

Según la dimensión elementos tangibles con respecto a la variable de la participación ciudadana se evidencia en el gráfico que un 72.0 % de la ciudadanía del sector Sol Naciente ve elementos tangibles de forma regular en obras de saneamiento urbano; mientras que el 24.5% opina que es buena y por último el 3.5% es deficiente.

PRUEBA DE NORMALIDAD

La prueba de normalidad está basada en la muestra de 143 habitantes encuestados, por ende se utilizará Kolmogorov-Smirnov, teniendo como resultado una significancia de 0.006 en la variable Nivel de Saneamiento Urbano y un 0.001 en la variable de participación ciudadana, la cual una de ellas es menor a 0.005, trayendo consigo que los resultados no están siguiendo una distribución estándar y que por lo tanto se manejará el factor de Spearman para la correlación.

TABLA 12:
Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO	,091	143	,006	,986	143	,157
V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	,125	143	<.001	,970	143	,003

ANÁLISIS DE CORRELACIÓN

El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica cuando se quiere calcular la relación entre dos variables y no se efectúa el supuesto de normalidad en la distribución de estos valores.

4.9. La dimensión seguimiento y control se relaciona significativamente con el nivel del servicio de saneamiento urbano en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 13:
Prueba de correlación entre seguimiento y control – nivel de servicio de saneamiento urbano.

		Correlaciones	
		d1 SEGUIMIENTO Y CONTROL	V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO
Rho de Spearman	d1 SEGUIMIENTO Y CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	143
V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO		Coeficiente de correlación	,416**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	143

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

R : Coeficiente de correlación = 0,461

r^2 : Coeficiente determinante = 0,461²

r^2 : Coeficiente determinante = 21.25%

Interpretación

La demostración de correlación de Spearman mostró una relación relevante al nivel 0.001 entre el monitoreo y control y el nivel de servicio de saneamiento urbano. Además, esta correlación se clasificó como débilmente positiva (valor del coeficiente de correlación = 0.461). Por otro lado, el coeficiente de determinación que muestra que el seguimiento y control afecta el nivel de los servicios de salud en la ciudad es de 21,25%.

4.10. La dimensión rendición de cuentas se relaciona significativamente con el nivel del servicio de saneamiento urbano dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 14:
Prueba de correlación entre la rendición de cuentas – nivel del servicio de saneamiento urbano.

		Correlaciones	
		d2 RENDICIÓN DE CUENTAS	V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO
Rho de Spearman	d2 RENDICIÓN DE CUENTAS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	143
	V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO	Coeficiente de correlación	,384**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	143

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios
 Fuente: Elaboración propia

- R : Coeficiente de correlación = 0,384
- r^2 : Coeficiente determinante = 0,384²
- r^2 : Coeficiente determinante = 14.75%

Interpretación

Según la demostración de correlación de Spearman, comprueba la presencia de un vínculo relevante a nivel de 0.001 entre la rendición de cuentas y el nivel del servicio de saneamiento urbano, por otro lado, la reciprocidad es acreditada como positiva débil (valoración del coeficiente de correlación = 0.384). Entonces, el coeficiente concluyente demuestra que la rendición de cuentas impacta un 14.75% en cuanto el nivel de servicio de saneamiento urbano.

4.11. La dimensión colaboración y toma de decisiones se relaciona significativamente con el nivel del servicio de saneamiento urbano dentro del sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 15:
Prueba de correlación entre la colaboración y toma de decisiones – nivel del servicio de saneamiento urbano.

		Correlaciones		
			d3 COLABORACIÓN Y TOMA DE DECISIONES	V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO
Rho de Spearman	d3 COLABORACIÓN Y TOMA DE DECISIONES	Coeficiente de correlación	1,000	,264**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	143	143
	V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO	Coeficiente de correlación	,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	143	143

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

$$R : \text{Coeficiente de correlación} = 0,264$$

$$r^2 : \text{Coeficiente determinante} = 0,264^2$$

$$r^2 : \text{Coeficiente determinante} = 6.97\%$$

Interpretación

La evidencia de correlación de Spearman, comprueba la presencia de una dependencia relevante a nivel de 0.001 entre la colaboración y toma de decisiones y el nivel del servicio de saneamiento urbano, por otro lado, la reciprocidad es acreditada como positiva débil (valoración del coeficiente de correlación = 0.264). Siempre y cuando, el factor concluyente demuestra que la colaboración y toma de decisiones impacta en 6.97% en cuanto el nivel de servicio de saneamiento urbano.

4.12. La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 16:
Prueba de correlación entre la fiabilidad– la participación ciudadana

		Correlaciones	
		D1 FIABILIDAD	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	D1 FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	143
	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coeficiente de correlación	,372**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	143

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

R : Coeficiente de correlación = 0,372
 r^2 : Coeficiente determinante = 0,372²
 r^2 : Coeficiente determinante = 13.84%

Interpretación

La evidencia de correlación de Spearman confirma la presencia de una relación de asociación al nivel 0,001 entre la confianza y la participación de la población, por otro lado, la correlación se reconoce como débilmente positiva (coeficiente de correlación = 0,372). Así, el coeficiente de conclusión muestra que la confiabilidad tiene un impacto del 13,8 % en la participación de las personas.

4.13. La dimensión capacidad de respuesta se relaciona elocuentemente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 17:
Prueba de correlación entre la capacidad de respuesta– la participación ciudadana

			Correlaciones	
			D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	V2 PARTICIPACIÓN N CIUDADANA
Rho de Spearman	D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	143	143
	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	143	143

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

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

R : Coeficiente de correlación = 0,564
 r^2 : Coeficiente determinante = $0,564^2$
 r^2 : Coeficiente determinante = 31.81%

Interpretación

La evidencia de correlación de Spearman confirma la presencia de una relación de concordancia a nivel 0.001 entre la capacidad de respuesta y la participación ciudadana, por otro lado, la correlación tiene una fuerte significación positiva (coeficiente de correlación = 0.61). Por lo tanto, el coeficiente de conclusión está en contraste con la capacidad de hacer frente al impacto de 31,81% en la participación de las personas.

4.14. La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 18:
Prueba de correlación entre la seguridad– la participación ciudadana

		Correlaciones	
		D3 SEGURIDAD	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	D3 SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	143
	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coeficiente de correlación	,010
		Sig. (bilateral)	,907
		N	143

** La correlación es significativa en el nivel 0,907 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

R : Coeficiente de correlación = 0,010
 r^2 : Coeficiente determinante = $0,010^2$
 r^2 : Coeficiente determinante = 0.01%

Interpretación

La evidencia de correlación de Spearman demuestra que no existe relación entre seguridad y participación ciudadana, por otro lado, la correlación se reconoce como débilmente positiva (coeficiente de correlación nominal = 0,010). Por tanto, el coeficiente de conclusión muestra que la seguridad tiene un impacto del 0,01% en la participación ciudadana.

4.15. La dimensión empatía se relaciona significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, 2021.

TABLA 19:
de correlación entre la empatía – la participación ciudadana

Prueba

			D4 EMPATÍA	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	D4 EMPATÍA	Coefficiente de correlación	1,000	,199*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	143	143
	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coefficiente de correlación	,199*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	143	143

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

R : Coeficiente de correlación = 0,199
 r^2 : Coeficiente determinante = 0,199²
 r^2 : Coeficiente determinante = 3.96%

Interpretación

La evidencia de correlación de Spearman confirma la presencia de una relación relevante en el nivel 0.05 entre la empatía y la participación ciudadana, por otro lado, la correlación se reconoce como correlación de calificación débilmente positiva (sistémica = 0.199). Por tanto, el coeficiente concluye en sentido contrario que la empatía afecta al 3,96% de la participación de las personas.

4.16. La dimensión elementos tangibles se relaciona significativamente con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, provincia de Trujillo 2021.

TABLA 20: *Prueba de correlación entre elementos tangibles – la participación ciudadana*

		Correlaciones	
		D5 ELEMENTOS TANGIBLES	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	D5 ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	143
	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coeficiente de correlación	-,183*
		Sig. (bilateral)	,028
		N	143

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario aplicado a 143 usuarios

Fuente: Elaboración propia

R : Coeficiente de correlación = -0,183

r^2 : Coeficiente determinante = 0,183²

r^2 : Coeficiente determinante = 3.96%

Interpretación

La evidencia de correlación de Spearman, comprueba la presencia de una relación relevante a nivel de 0.05 entre elementos tangibles y la participación ciudadana, por otro lado, la correlación es acreditada como negativa débil (valoración del coeficiente de correlación = -0.183). Por lo tanto, el coeficiente concluyente contrasta que los elementos tangibles impactan un -3.96% en cuanto a la participación ciudadana.

V. DISCUSIÓN

En este artículo, Giugale, Fretes y Newman (2006) informan de la oportunidad de otro país en el Perú de que los métodos rurales de suministro de agua y saneamiento en el Perú se caracterizan por una mala cobertura y calidad. Mejora la salud. Lo mismo ocurre con las escuelas locales.

En el texto, la oportunidad de otro país en el Perú, Jugale, Fretes y Newman (2006) informa que los métodos rurales de suministro de agua y saneamiento en el Perú se caracterizan por una mala cobertura y calidad de salud. Lo mismo ocurre con las escuelas de la zona. Quintanilla (2011) atribuyó el trabajo sobre la particularidad del servicio brindado por el profesional de la salud Moquegua a 265 usuarios en 2009, de los cuales 75 están satisfechos con los clientes y percepciones del servicio. Calidad de servicio. Esta es la 58ª satisfacción y es la más aceptada por los proveedores de PSA en los condados y estados con la mayor densidad demográfica y económica. El mismo artículo concluye que los sistemas de agua y saneamiento tienen diferentes percepciones de la calidad en diferentes regiones. La satisfacción del servicio es mayor en las ciudades donde SPI tiene más recursos para atender a ciudades más pequeñas y de mayor presupuesto. Mendoza (2013), un artículo sobre monitoreo humano de la calidad del agua en áreas rurales de Moyobamba, se enfoca en la gestión organizacional, flujo y condiciones del agua y sistemas de saneamiento, y en los resultados del suministro de agua en áreas rurales de Moyobamba. Concluyo que lo encontré. Bermeo (2005) Como desinfectante de agua, incapacidad ineficiente, JASS, ciudades, principios comunitarios, falta de aporte comunitario, escases de personal, escases de formación, falta de seguro peligroso, escases de mantenimiento hago yo lo haré. Falta de capacidad de gestión del agua, gestión de unidades, economía e ingeniería Los sitios se gestionan de forma independiente, ineficiente y exhaustiva. Otro ejemplo, Flórez (2001), en el artículo "Análisis de Agua Potable y Saneamiento: Condiciones y Condiciones en la Ciudad de Puno", analizó los sistemas de tratamiento de agua y alcantarillado y los comparó con su influencia en la salud y el naturaleza.

Posteriormente, se realizaron 37 evaluaciones. Se han planteado preguntas en todo el mundo, en Puno, América Latina, sobre el acceso adecuado al saneamiento básico, la eficacia de la atención primaria, las habilidades técnicas, financieras y administrativas.

Según la Ley General de Saneamiento Ley N° 26338, establece Servicios de saneamiento, se define en éste artículo que las organizaciones comerciales y una gama de servicios de limpieza de equipos e instalaciones para complacer la demanda colectiva de servicios de salud que surja en las áreas designadas. La misma legislación de este artículo define una escala de calidad de servicio como un conglomerado de especificaciones que definen los requisitos óptimos para la asistencia de servicios bajo la jurisdicción de la organización de una compañía prestadora de servicios (EPS). Dentro de una sola ubicación puede haber distintas escalas de calidad de servicio, dependiendo de las especificaciones.

Estos niveles de calidad son establecidos por el gerente general de cada prestador de servicios en base a los siguientes aspectos: el estado del agua potable, el servicio ininterrumpido, el total de agua potable suministrada, los métodos de repartición, la calidad del agua de suministro y del grifo, la calidad del drenaje no afecta la condición del receptor o el medio ambiente.

Según COFEPRIS (2011), Elementos básicos de higiene. Se entiende la siguiente mejora y mantenimiento de la higiene. Fuentes y sistemas de agua para humanos y consumo. Eliminación de excrementos sanitarios, recaudación y manejo de residuos urbanos, manejo de parásitos, la mejora de las condiciones habitacionales.

Según Mego (2011). Mejorar la calidad del servicio es el trabajo en conjunto para mejoramiento, la dirección, organización y el control exhaustivo de la calidad de la producción sistemática de servicios que abastecen a la ciudad para brindar una calidad constante a los usuarios del servicio. En cuanto a las diferencias en la calidad del servicio de los gobiernos locales, investigamos y definimos la

higiene, la atención médica y los servicios médicos. Áreas de planificación, recolección, transporte, tratamiento final de las instalaciones públicas.

En cuanto Kotler & Armstrong (1998) Un activo es el ofrecimiento de una hacia otra, sin proporcionar sustancialmente la propiedad. Su elaboración puede estar asociada mas no hacia un producto palpable. Asimismo, se consideran cuatro características específicas de los servicios: inmaterial, indivisible, mutable y perecedero.

Según la Ley N° 26338, Ley General de Saneamiento, indica sobre el servicio de saneamiento se define en el inciso 4 como una organización comercial y todas las alternativas de equipos, los cuales tendrán la función de satisfacer la demanda colectiva de servicios de limpieza en un área definida.

Una legislación similar en este artículo define el nivel de calidad de una asistencia al conjunto de especificaciones que definen los requisitos de asistencia del servicio dentro de la jurisdicción de la entidad legal del proveedor de servicios de la EPS. Pueden existir diferentes niveles de calidad de servicio en la misma ubicación, dependiendo de sus especificaciones. Esto no afecta al organismo huésped ni a las condiciones ambientales.

De los análisis de resultados respecto del nivel del servicio de saneamiento, el grupo de estudio lo percibe en un nivel medio. El 21.7%, en seguridad; 47.60%; en empatía; 44.8%, en fiabilidad; 24.5%, en elementos tangibles. Antes de eso, optimizar estos procesos, entender que el nivel de servicio es parte del comportamiento diario, y funciona tanto a nivel global, como colaborador, como miembro de un grupo de trabajo, y como ser humano. Necesitamos ayudar a las personas a crecer mejor evitando situaciones, nacionales o locales (Ñahuirima, 2015).

Por otro lado, Oblitas de Ruiz, L. (2010), indica que la carencia de disponibilidad al agua potable y saneamiento amenaza la hidalguía del ser humano, además afecta la salud pública, las oportunidades de vida de los niños, exacerba la pobreza, limita el desarrollo económico y amenaza la

naturaleza. El abastecimiento inadecuado de agua y los efectos de la depuración son costosos para la sociedad. Uno de ellos se refiere a la atención médica y la recuperación de enfermedades adquiridas como resultado de estas deficiencias. Estos costos se pueden estimar en base a un análisis de los siguientes aspectos: i) El costo del tratamiento, medicamentos y enfermedad, incluido el tiempo dedicado al apoyo del paciente y el tiempo alejado del paciente. ii) Costos de muerte iii) Costos de prevención, incluidos los incurridos por personas consideradas en riesgo.

Al comparar éstos resultados con la investigación de (Gutiérrez, 2016), hace evidenciar que coexiste conexión entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y el agrado de los clientes en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016, en el cual del total de personas encuestadas, 35 simbolizan el 24%, donde argumentaron estar “Poco” complacidos con la nivel de servicio de saneamiento básico en su localidad, 83 pobladores que aproximadamente simbolizan el 55% argumentaron estar “Regularmente” complacidos y sólo 32 sondeados que simbolizan el 21% argumentaron estar “Muy” complacidos.

Asimismo, la satisfacción del usuario es un equilibrio entre lo que los usuarios esperan de la higiene y cómo perciben los servicios que reciben.

Por otro lado, Kotler & Armstrong (1998), la satisfacción del cliente simboliza el rendimiento observado de un artículo manufacturado que cumple con las perspectivas del consumidor. La satisfacción del usuario depende del rendimiento de un artículo para ofrecer una prestación que cumpla con las perspectivas del consumidor. Los compradores no están satisfechos cuando la productividad de cualquier servicio no cumple con las perspectivas del consumidor. Los compradores están contentos si el rendimiento supera las expectativas.

Álvarez y Rivera (2019) desarrollaron un estudio sobre la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, y ahora se implementan

comúnmente mecanismos para la complacencia de los grupos de interés y se implementa de manera continua el aspecto de calidad del negocio, por lo que concluimos que ayuda a marcar la distancia con la competencia. El tiempo es la mejor manera posible, ya que la organización se esfuerza por alcanzar el máximo número de clientes, no solo para adquirir y atraer clientes, sino esencialmente para mantenerlos en línea con las expectativas.

El mejor proceso de desarrollo será el que ayude a fortalecer las condiciones de vida de las personas, La satisfacción en todos los períodos culturales históricos (Mego, 2016), mientras exista, comercio, existencia y mantenimiento, protección, apego, comprensión, compromiso, intereses, identidad, relaciones con personas libremente relacionadas.

Asimismo, Casas (2014), La sostenibilidad de la gestión del sistema de agua potable en el centro de El Cerillo muestra que se está deteriorando, pero en la vereda El Cerillo el valor obtenido es de 2,00, un proceso de grave deterioro. Por la falta de planes de operación y mantenimiento y una organización comunitaria bien capacitada para gestionarlos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** El seguimiento y control se llega a relacionar de forma positiva baja de 0.01 con el nivel del servicio de saneamiento urbano, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que el seguimiento y control predomina en un 21.25% sobre el nivel de servicio de saneamiento urbano.
- 6.2.** La rendición de cuentas se llega a relacionar de forma positiva baja de 0.01 con el nivel del servicio de saneamiento urbano, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que la rendición de cuentas predomina en un 14.75% sobre el nivel de servicio de saneamiento urbano.
- 6.3.** La colaboración y toma de decisiones se llega a relacionar de forma positiva baja de 0.01 con el nivel del servicio de saneamiento urbano, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que la colaboración y toma de decisiones predomina en un 6.97% sobre el nivel de servicio de saneamiento urbano.
- 6.4.** La fiabilidad se llega a relacionar de forma positiva baja de 0.01 con la participación ciudadana, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que la fiabilidad predomina en un 13.84% sobre la participación ciudadana.
- 6.5.** La capacidad de respuesta se llega a relacionar de forma positiva fuerte de 0.01 con la participación ciudadana, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que la capacidad de respuesta predomina en un 37.70% sobre la participación ciudadana.
- 6.6.** La seguridad se llega a relacionar de forma positiva fuerte de 0.907 con la participación ciudadana, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que la seguridad predomina en un 0.01% sobre la participación ciudadana.

- 6.7.** La empatía se llega a relacionar de forma positiva fuerte de 0.05 con la participación ciudadana, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que la empatía influye en un 3.96% sobre la participación ciudadana.
- 6.8.** Los elementos tangibles se llegan a relacionar de forma negativa baja de 0.05 con la participación ciudadana, por consiguiente, el coeficiente concluyente demuestra que los elementos reales predominan en un -3.96% sobre la complacencia del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Las entidades tienen que proporcionar un nivel de servicio de saneamiento urbano óptimo dentro del distrito de La Esperanza y alrededores, los cuales deben aumentar al personal técnico, operador, así como aumentar la inversión en infraestructura, maquinarias, equipos y capacitaciones en beneficio de la ciudadanía.
- 7.2. Los organismos que proporcionan un servicio dentro del distrito de La Esperanza tienen que contar con programas de planificación con la finalidad de mejora continua los cuales van a garantizar una fiabilidad del servicio.
- 7.3. Por otro lado, el personal técnico, operacional, administrativo y logístico tendrán que mantener un trato cordial y afectuoso con la población demandante, ya que de ello depende la reputación de las instituciones delegadas del servicio de saneamiento.
- 7.4. Además, los aspectos tangibles de las compañías proveedoras de servicios (EPS) que proporcionan el servicio de limpieza en el distrito de La Esperanza y alrededores sugiere modernizar y renovar la infraestructura, maquinaria, materiales y equipos con la finalidad de optimizar y así poder optimizar las condiciones del servicio de limpieza en beneficio de la complacencia del usuario.

REFERENCIAS

- Bodero, María (2003). Publicación Los Servicios de agua y saneamiento en el Perú. Un diagnóstico y Estadísticas. ACIDI –Agencia Canadiense para el desarrollo. Disponible:
http://www.bvsde.paho.org/bvsacg/fulltext/saneamiento_peru.pdf[2018,28 de mayo]
- Celis, L.P (2013). Análisis de la política pública de agua potable y saneamiento básico para el sector rural en Colombia-periodo de gobierno 2010-2014. [En línea]. Universidad Javeriana.
Disponible:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15314/CelisZapataLilianaPatricia2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>[2018,15 de mayo]
- Cofepris. (2011). Publication. Manual de Saneamiento Básico. La Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS). Publicación, Segunda edición 2011 México. D.F.
Disponible en:
http://www.cofepris.gob.mx/Documents/MaterialesDifusion/m%C3%A1s%20materiales%20difusi%C3%B3n/saneamiento_b%C3%A1sico/manual_saneamiento_tec.pdf[2018,20 de mayo]
- Daza, F. (2008). Demanda de agua en zonas urbanas en Andalucía. [En línea]. Universidad de Córdoba
Disponible en:
<https://core.ac.uk/display/60852827> [2018, 20 de mayo]
- Guidi, L.E. (2012). La influencia del acceso al agua en el bienestar percibido y la disponibilidad a pagar para la mejora del servicio de aguas: una aplicación en Sucre, Bolivia. Universidad de Granada.
Disponible en:

<https://hera.ugr.es/tesisugr/20951619.pdf>[2018, 25 de mayo]

Zegarra, A. (2013). Influencia de la gestión de calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo en el periodo 2012-2013. Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Disponible

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/473/zegarra_ad_a.pdf?sequence=1&isAllowed=y[2018,27 de mayo].

Marmanillo, I. (2007). Agua potable y Saneamiento. Publicación. PERU: La Oportunidad de un País diferente. Cap:14. pag.325, 351.

Ahmed , I. (2015). Issue of quality in a qualitative research: An overview. *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, 8(1), 142-162.

BID. (2014). *Marco sectorial para actuación del BID en agua potable y saneamiento rural* . Washintong: BID.

BID. (2015). *El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina*. Washintong: BID.

BID. (2019). *Informe de sostenibilidad 2018*. Washintong: BID.

Campos, E. (2010). *Participación ciudadana en el ámbito municipal*. Lima: Reflexiones teórico-empíricas y prácticas participativas.

Carmona, N. (2014). *Sostenibilidad de los sistemas de agua potable del centro Otuzco, distrito De Los Baños del Inca*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/73/T%20532%20>

C287%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casas, J. (2014). *La sostenibilidad del sistema de agua potable del centro poblado El Cerrillo de distrito De Los baños del Inca - Cajamarca 2014*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/725/T%20628.162%20C334%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CELADE. (2011). *Población, territorio y desarrollo sostenible*. Ecuador: CELADE. CEPAL. (2002). *Crecimiento económico y desarrollo humano en América Latina*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.

CEPAL. (2012). *Población, territorio y desarrollo sostenible*. Ecuador: CEPAL.

CEPAL. (2018). *Acceso a la información la participación y la justicia en asuntos ambientales en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.

CEPAL. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.

CEPLAN. (2014). *Informe Nacional Voluntario sobre la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Lima, Perú: CEPLAN.

Cornwall , A. (2009). Locating Citizen Participation. *IDS Bulletin*, 33(2), 1-10. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/228049850_Locating_Citizen_Participation.

MINSA. (2011). *Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano*. Lima: Dirección General de Salud Ambiental.

Obtenido de
[http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento
_Calidad_Ag ua.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/Reglamento_Calidad_Agua.pdf)

MINSA. (2017). *Funciones esenciales de salud pública*. Lima, Perú: MINSA.

Molina, R., Pinto, M., Henderson, P., & Vieira, C. (2000). Gasto y financiamiento en salud: situación y tendencias. *Revista Panamericana de Salud Pública*.

Nussbaum , M. (2000). The cost of Tragedy: Some Moral Limits of cost- Benefit Analysis. *Journal of legal Studies*, 29(2), 1007.

OMS. (2006). *Salud pública, innovación y derechos de propiedad intelectual* . Ginebra, Suiza: OMS.

OMS. (2016). *Estadísticas Sanitarias Mundiales*. Ginebra: OMS.

OXFAM. (2014). *Pobreza y Desigualdad en el Perú: Cuando el CRECIMIENTO económico no basta*. Lima, Perú.

Petrera, M., & Jiménez, E. (2018). Determinantes del gasto de bolsillo en salud de la población pobre atendida en servicios de salud públicos en Perú, 2010–2014 . *Revista Panamericana de Salud Publica*.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (31 de Diciembre de 2015). *¿Qué son los objetivos de desarrollo sostenible?* Obtenido de ¿Qué son los objetivos de desarrollo sostenible?: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

- Quiroz, J. (2013). *Diagnóstico del estado del sistema de agua potable del caserío Sangal Distrito de La Encanada, Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/672/T%20628.162%20Q8%202013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, F., Horst, M., Heiland, S., & Venegas, P. (2005). *Hacia modelos de gestión en agua potable y saneamiento, impreso en La Paz, Bolivia*. La Paz: BIVICA. Obtenido de https://www.bivica.org/files/modelos-gestion_a.pdf.
- Sangay, O. (2014). *Sostenibilidad del sistema de agua potable del centro poblado de Pariamarca, Cajamarca 2014*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/676/T%20628.162%20S225%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UN WATER. (2018). *Informe de síntesis sobre el objetivo de desarrollo sostenible 6 relacionado con el agua y saneamiento*. Washintong: UN WATER.
- UNICEF. (2016). *Estrategia de Agua, Saneamiento e Higiene 2016–2030*. Nueva York: UNICEF.
- Villena, C. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*.

ANEXOS

ANEXOS 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Variable “Nivel del servicio de Saneamiento Urbano.”	Es la forma como se brinda el servicio al usuario. Los niveles de servicio pueden ser público o por conexión domiciliaria. (Saneamiento Rural y Salud / Guía Para Acciones A Nivel Local, 2016)	Se determinan los niveles de servicios de saneamiento urbano mediante una encuesta que contiene 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad del servicio. • Cumplimiento de horarios asignados para brindar agua. • Recojo de residuos sólidos. • Equipos y vehículos modernos. • Cumplimiento del servicio. 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad. • Cortesía 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna para el usuario. • Solución al problema. • Generación de confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para entender al usuario. • Amabilidad en el trato al usuario. 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de limpieza uniformado. • Equipos, vehículos. 	
Variable “La Participación	La participación ciudadana se entiende como un derecho de los ciudadanos y las	Esta variable se realizará mediante una encuesta a la población objeto de estudio, la misma que permitirá	Seguimiento y control	<ul style="list-style-type: none"> • Mide y evalúa el gasto publico utilizadas para contribuir el cumplimiento de las obras planeadas 	

Ciudadana.”	ciudadanas con el propósito de proponer, acompañar, controlar y evaluar la gestión pública en otras palabras es la forma en que se toman decisiones y operan los servicios públicos-y es obligación de todas las instituciones públicas brindar oportunidad y espacio a la ciudadanía para ejercer la participación ciudadana, informarle y rendirle cuentas de su gestión	medir el nivel de participación ciudadana ,atreves de un cuestionario de ítems y está conformado por sus dimensiones : seguimiento y control y rendición de cuentas	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del material informativo sobre el seguimiento del proceso de obras para la población. 	Ordinal
			Colaboración y toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Existe colaboración y toma de decisiones por parte de la población con realizar una correcto • Los ciudadanos intervienen activamente en las decisiones y acciones de planificar, actuar y evaluar la obra. 	

ANEXO 04: Instrumentos de recolección de datos Cuestionario

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de los servicios de saneamiento y su relación con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, departamento La Libertad.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta.

Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

VARIABLE 1: NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
01	¿Cómo considera usted la disponibilidad del servicio de agua?					
02	¿Cómo califica el cumplimiento de las horas establecidos para la asignación de agua por día?					
03	¿Cómo considera usted que la frecuencia del recojo de residuos sólidos en su calle es la adecuada?					
04	¿Cómo califica usted el servicio de disposición sanitaria de excretas y orina en su sector?					
05	¿Cómo califica el manejo sanitario de los residuos sólidos?					
06	¿Cómo considera el servicio de saneamiento con respecto al control de la fauna nociva como ratas, moscas, cucarachas?					
07	¿Cuán satisfecho se siente usted del servicio de saneamiento brindado en su distrito?.					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
08	¿En qué medida califica usted el trato del personal administrativo encargado del servicio de saneamiento?					
09	¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos para el recojo de residuos sólidos?					
10	¿En qué medida califica la solución de algún inconveniente presentado al personal encargado del servicio de saneamiento?					
Dimensión: Seguridad						
11	¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de limpieza pública?					
12	¿Cómo califica la disposición de aguas residuales?					
13	¿Cuán satisfecho se siente usted por la disposición de aguas residuales brindado en su distrito?.					

14	¿Cuán satisfecho se siente usted por la calidad del control de fauna nociva brindado en su distrito?.					
Dimensión: Empatía						
15	¿Cómo considera usted el trato del personal de limpieza durante el servicio de recolección de desechos sólidos?					
16	¿Cómo califica la información y comunicación del desarrollo de actividades del servicio de saneamiento que se brinda en su distrito?					
Dimensión: Aspectos tangibles						
17	¿En qué medida considera el estado de los vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?					
18	¿Cómo considera la cantidad de vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?					
19	¿En qué medida usted califica la indumentaria del personal encargado de la recolección de basura?					

ANEXO 04: Instrumento de medición de la variable

CUESTIONARIO

N° de cuestionario:

Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de los servicios de saneamiento y su relación con la participación ciudadana en el sector Sol Naciente, distrito La Esperanza, provincia Trujillo, departamento La Libertad.

Instrucción:

Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Instrucciones: Señor(a) ciudadano(a) del en el Sector Sol Naciente, distrito la Esperanza, provincia Trujillo se le presenta una serie de afirmaciones sobre las cuales deberá marcar con "X" una de las siguientes alternativas:

Escala de conversión	
Pésima	1
Deficiente	2
Regular	3
Buena	4
Excelente	5

Información general:

Sexo: Masculino Femenino Edad:

Ocupación, profesión u oficio:

Grado de instrucción: Primaria Secundaria Superior

VARIABLE 1: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

N°	Ítem	5	4	3	2	1
Dimensión: Seguimiento y control						
01	¿Cómo considera el nivel el abastecimiento del servicio de agua potable y saneamiento en el Sector Sol Naciente, distrito la Esperanza?.					
02	¿En qué medida la calidad del servicio de saneamiento cumple con sus expectativas como usuario?					
03	¿En qué medida siente que el servicio de saneamiento que se brinda en su distrito le proporciona un ambiente limpio y saludable?					
Dimensión: Rendición de cuentas						
04	¿Considera usted que la municipalidad utiliza algún medio de comunicación para informar sus acciones que involucren el abastecimiento del servicio de agua potable y saneamiento en el Sector Sol Naciente?					

05	¿Cómo considera usted el uso de la información que la municipalidad publica en el portal de transparencia.?					
06	¿Cómo califica el seguimiento del servicio de abastecimiento de agua potable en su sector con la finalidad de asegurarse de que sea de buena calidad.?					
Dimensión: Colaboración y toma de decisiones						
07	¿Cómo califica la participación en las reuniones de presupuesto participativo convocadas por la municipalidad.?					
08	¿Cómo califica usted la participación de la comunidad para dar seguimiento a las acciones de abastecimiento de agua potable y saneamiento que la municipalidad ofrece al sector.?					

Fiabilidad del instrumento de nivel de servicio de saneamiento urbano

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	143	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	143	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,080	19

Fiabilidad del instrumento de participación ciudadana

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	143	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	143	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,534	8

Correlación entre la variable nivel de servicio de saneamiento urbano y la variable participación ciudadana

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Rho de Spearman	V1 NIVEL DE SERVICIO DE SANEAMIENTO URBANO	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	143	143
	V2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	143	143

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

CONSTANCIA

El que suscribe, Jefe de estudios definitivos de la empresa prestadora de servicios SEDALIB S.A., hace dejar constancia que:

El señor **CATALAN CORCUERA CRISTIAN DAVID**, identificado con **DNI N° 70331268**, estudiante de la Escuela de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo ha solicitado los permisos correspondientes y ha recogido información dentro del distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo referido al proyecto de investigación titulado **“Nivel del servicio de Saneamiento Urbano y la Participación Ciudadana en el Sector Sol Naciente, Distrito La Esperanza, Provincia Trujillo, 2021.”**

Se expide la presente para los fines que estime pertinente.



Jueves, 15 de Julio del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Fiabilidad							
1	¿Cómo considera usted la disponibilidad del servicio de agua?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo califica el cumplimiento de las horas establecidos para la asignación de agua por día?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo considera usted que la frecuencia del recojo de residuos sólidos en su calle es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cómo califica usted el servicio de disposición sanitaria de excretas y orina en su sector?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo califica el manejo sanitario de los residuos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo considera el servicio de saneamiento con respecto al control de la fauna nociva como ratas, moscas, cucarachas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cuán satisfecho se siente usted del servicio de saneamiento brindado en su distrito?.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
8	¿En qué medida califica usted el trato del personal administrativo encargado del servicio de saneamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos para el recojo de residuos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿En qué medida califica la solución de algún inconveniente presentado al personal encargado del servicio de saneamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión: Seguridad							
11	¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de limpieza pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿Cómo califica la disposición de aguas residuales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

13	¿Cuán satisfecho se siente usted por la disposición de aguas residuales brindado en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Cuán satisfecho se siente usted por la calidad del control de fauna nociva brindado en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Cómo considera usted el trato del personal de limpieza durante el servicio de recolección de desechos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cómo califica la información y comunicación del desarrollo de actividades del servicio de saneamiento que se brinda en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión: Aspectos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿En qué medida considera el estado de los vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Cómo considera la cantidad de vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿En qué medida usted califica la indumentaria del personal encargado de la recolección de basura?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: *Jorge Alberto Mas Ganzoza*

DNI: *44098210*

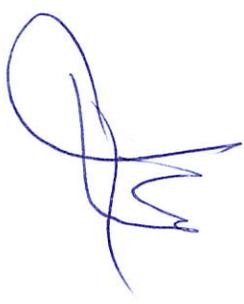
Especialidad del validador: *Gestión Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de Mayo del 2021

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera el nivel el abastecimiento del servicio de agua potable y saneamiento en el Sector Sol Naciente, distrito la Esperanza, provincia Trujillo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿En qué medida la calidad del servicio de saneamiento cumple con sus expectativas como usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿En qué medida siente que el servicio de saneamiento que se brinda en su distrito le proporciona un ambiente limpio y saludable?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión: Rendición de cuentas	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Considera usted que la municipalidad utiliza algún medio de comunicación para informar sus acciones que involucren el abastecimiento del servicio de agua potable y saneamiento en el Sector Sol Naciente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo considera usted el uso de la información que la municipalidad publica en el portal de transparencia.?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo califica el seguimiento del servicio de abastecimiento de agua potable en su sector con la finalidad de asegurarse de que sea de buena calidad.?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión: Colaboración y toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cómo califica la participación en las reuniones de presupuesto participativo convocadas por la municipalidad.?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Cómo califica usted la participación de la comunidad para dar seguimiento a las acciones de abastecimiento de agua potable y saneamiento que la municipalidad ofrece al sector.?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Jorge Alberto Mas Ganoza* DNI: *44098210*

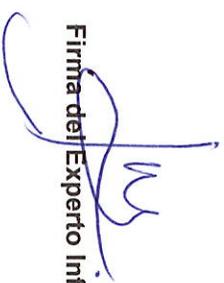
Especialidad del validador: *Gestión Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVEL DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cómo considera usted la disponibilidad del servicio de agua?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Cómo califica el cumplimiento de las horas establecidos para la asignación de agua por día?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿Cómo considera usted que la frecuencia del recojo de residuos sólidos en su calle es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cómo califica usted el servicio de disposición sanitaria de excretas y orina en su sector?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿Cómo califica el manejo sanitario de los residuos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cómo considera el servicio de saneamiento con respecto al control de la fauna nociva como ratas, moscas, cucarachas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cuán satisfecho se siente usted del servicio de saneamiento brindado en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿En qué medida califica usted el trato del personal administrativo encargado del servicio de saneamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Cómo califica el cumplimiento de los horarios establecidos para el recojo de residuos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿En qué medida califica la solución de algún inconveniente presentado al personal encargado del servicio de saneamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dimensión: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿En qué medida considera usted que le solucionaron su problema de limpieza pública?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿Cómo califica la disposición de aguas residuales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

13	¿Cuán satisfecho se siente usted por la disposición de aguas residuales brindado en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Cuán satisfecho se siente usted por la calidad del control de fauna nociva brindado en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dimensión: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Cómo considera usted el trato del personal de limpieza durante el servicio de recolección de desechos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cómo califica la información y comunicación del desarrollo de actividades del servicio de saneamiento que se brinda en su distrito?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dimensión: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿En qué medida considera el estado de los vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Cómo considera la cantidad de vehículos utilizados para la recolección de desechos sólidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	¿En qué medida usted califica la indumentaria del personal encargado de la recolección de basura?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *José Martín Rivero Corcuera*

DNI: *46611004*

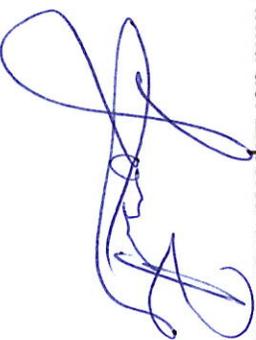
Especialidad del validador: *Gestión Pública*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de Mayo del 2021

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Seguimiento y control							
1	¿Cómo considera el nivel el abastecimiento del servicio de agua potable y saneamiento en el Sector Sol Naciente, distrito la Esperanza, provincia Trujillo.	X		X		X		
2	¿En qué medida la calidad del servicio de saneamiento cumple con sus expectativas como usuario?	X		X		X		
3	¿En qué medida siente que el servicio de saneamiento que se brinda en su distrito le proporciona un ambiente limpio y saludable?	X		X		X		
	Dimensión: Rendición de cuentas							
4	¿Considera usted que la municipalidad utiliza algún medio de comunicación para informar sus acciones que involucren el abastecimiento del servicio de agua potable y saneamiento en el Sector Sol Naciente?	X		X		X		
5	¿Cómo considera usted el uso de la información que la municipalidad publica en el portal de transparencia.?	X		X		X		
6	¿Cómo califica el seguimiento del servicio de abastecimiento de agua potable en su sector con la finalidad de asegurarse de que sea de buena calidad.?	X		X		X		
	Dimensión: Colaboración y toma de decisiones							
7	¿Cómo califica la participación en las reuniones de presupuesto participativo convocadas por la municipalidad.?	X		X		X		
8	¿Cómo califica usted la participación de la comunidad para dar seguimiento a las acciones de abastecimiento de agua potable y saneamiento que la municipalidad ofrece al sector.?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *José Martín Rivero Corcuera* DNI: *42611004*

Especialidad del validador: *Gestión Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.