

**Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga**  
**Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Economía**



**Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y  
alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención -  
Cusco, 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de:  
Economista

**Presentado por:**

Bach. Deivis Joel Carrera Saras

Bach. Zenia Luz Mallcco Rafael

**Asesor:**

Tony Oswaldo Hinojosa Vivanco

**Ayacucho - Perú**

2023

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él hemos logrado concluir nuestra carrera profesional, a nuestros padres, ya que ellos estuvieron presentes brindándonos todo su amor infinito, su apoyo y sus consejos para hacer de nosotros mejores personas, a nuestros hermanos por sus palabras de aliento y superación; y a todos aquellos que de una manera u otra confiaron en nosotros para el logro de nuestros objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por habernos otorgado familias maravillosas quienes creyeron siempre en nosotros, dándonos el ejemplo de superación, sacrificio y humildad, enseñándonos a valorar todo lo que hemos logrado hasta hoy, a todos ellos damos muestras de agradecimiento, por eso presentamos nuestro proyecto de investigación ya que ellos sembraron en nosotros toda su confianza.

## Resumen

La presente investigación tiene como principal objetivo establecer la forma en que la Gestión Municipal influye en la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka - la Convención – Cusco. Asimismo, se busca determinar la relación entre cada uno de las dimensiones de la variable gestión municipal (técnica, administrativa y económica) con las dimensiones de la variable calidad de servicios de agua potable y saneamiento (servicios, resultados y confianza). El diseño de investigación empleado es no experimental-descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado es un formato de encuesta tipo Likert con 24 preguntas, doce sobre la gestión municipal, con un nivel de fiabilidad bueno (Alfa de Cronbach= 0.752) y otros doce de calidad de servicio, con un nivel de fiabilidad muy aceptable (Alfa de Cronbach =0.768). Los resultados se generalizan para 749 familias del distrito con un tamaño de muestra de 267 familias, con un margen de error de 6% y un nivel de confianza del 95% . Concluyendo que la gestión municipal influye significativamente en la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka , donde la significancia asintótica al tau-b de Kendall es menor que el nivel de significancia de 1% ( $P \text{ valúe} = 0.00 < \alpha = 1\%$ ) con un coeficiente de correlación entre ambas variables de 31.7% , Asimismo, existe correlación entre los factores de gestión técnica con la satisfacción de los servicios (42.5%) y entre la gestión administrativa y los resultados del servicio (20.6%). Siendo débil esta correlación entre la gestión económica y la confianza en los servicios (9.2%).

**Palabras clave:** Gestión técnica municipal, gestión administrativa municipal, gestión económica municipal, satisfacción del servicio de agua potable y alcantarillado, resultados del servicio de agua potable y alcantarillado, confianza del servicio de agua potable y alcantarillado

## ABSTRACT

The main objective of this research is to establish the way in which Municipal Management influences the quality of the drinking water and sewerage service in the district of Unión Asháninka - La Convención - Cusco. Likewise, it seeks to determine the relationship between each of the dimensions of the municipal management variable (technical, administrative and economic) with the dimensions of the variable quality of drinking water and sewerage services (services, results and trust). The research design used is non-experimental-descriptive and correlational. The instrument used is a Likert-type survey format with 24 questions, twelve about municipal management, with a good level of reliability (Cronbach's Alpha = 0.752) and another twelve about service quality, with a very acceptable level of reliability (Alpha Cronbach's =0.768). The results are generalized to 749 families in the district with a sample size of 267 families, with a margin of error of 6% and a confidence level of 95%. Concluding that municipal management significantly influences the quality of the drinking water and sanitation service in the district of Unión Asháninka, where the asymptotic significance to Kendall's tau-b is less than the significance level of 1% ( $P \text{ value} = 0.00 < \alpha = 1\%$ ) with a correlation coefficient between both variables of 31.7%. Likewise, there is a correlation between technical management factors with satisfaction with services (42.5%) and between administrative management and service results (20.6%). This correlation between economic management and trust in services (9.2%) is weak.

**KEY WORDS:** Municipal technical management, municipal administrative management, municipal economic management, satisfaction with the drinking water and sewerage service, results of the drinking water and sanitation service, confidence in the drinking water and sewerage service.

## INDICE

CARATULA.....	1
DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>5</b>
INDICE 6	
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
I. INTRODUCCIÓN .....	12
I. REVISIÓN DE LITERATURA .....	19
<b>1.1. MARCO HISTÓRICO</b> .....	<b>19</b>
1.2 SISTEMA TEÓRICO.....	24
<i>1.2.1 Servicio Público de agua potable:</i> .....	<i>24</i>
<i>1.2.2. Gestión Municipal</i> .....	<i>25</i>
<i>1.2.3. Servicios de Saneamiento</i> .....	<i>29</i>
<i>1.2.4. Calidad en el acceso al servicio público</i> .....	<i>31</i>
<i>1.2.5. Sistema de Saneamiento Básico</i> .....	<i>34</i>
<i>1.2.6. Aguas residuales</i> .....	<i>36</i>
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	37
1.4. MARCO REFERENCIAL .....	39
<b>1.4.1 A nivel internacional</b> .....	<b>39</b>
<b>1.4.2 A nivel nacional</b> .....	<b>41</b>
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	45
2.1. MATERIALES.....	45

<b>2.1.1. Fiabilidad de instrumentos</b> .....	<b>45</b>
<b>2.1.2. Variables e indicadores</b> .....	<b>46</b>
2.2. MÉTODOS .....	50
<b>2.2.1. Tipo y nivel de investigación</b> .....	<b>50</b>
<b>2.2.3. Fuentes de información</b> .....	<b>52</b>
<b>2.2.4. Diseño de investigación</b> .....	<b>52</b>
<b>2.2.5. Técnicas e instrumentos</b> .....	<b>53</b>
III.    RESULTADOS .....	54
3.1. DESCRIPTIVOS .....	54
<b>3.1.1. Gestión técnica</b> .....	<b>54</b>
<b>3.1.2. Gestión administrativa</b> .....	<b>55</b>
<b>3.1.3. Gestión económica</b> .....	<b>55</b>
<b>3.1.4. Satisfacción de los servicios</b> .....	<b>56</b>
<b>3.1.5. Resultados de la gestión</b> .....	<b>57</b>
<b>3.1.6. Confianza</b> .....	<b>58</b>
3.2. INFERENCIAL .....	59
<b>3.2.1. Prueba de normalidad</b> .....	<b>59</b>
<b>3.2.2. Gestión municipal y calidad de servicios</b> .....	<b>60</b>
<b>3.2.3. Gestión técnica y satisfacción de los servicios</b> .....	<b>62</b>
<b>3.2.4. Gestión administrativa y resultados de los servicios</b> .....	<b>64</b>
<b>3.2.5. Gestión económica y confianza en los servicios</b> .....	<b>66</b>
<b>3.3. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS</b> .....	<b>69</b>
<b>3.3.1. Comprobación de hipótesis general</b> .....	<b>69</b>
<b>3.3.2. Comprobación de primera hipótesis específica</b> .....	<b>70</b>
<b>3.3.3. Comprobación de segunda hipótesis específica</b> .....	<b>70</b>

<b>3.3.4. Comprobación de tercera hipótesis específica .....</b>	<b>71</b>
IV. DISCUSIÓN .....	73
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	80
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>81</b>
ANEXOS 85	
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	86
ANEXO 2: CUESTIONARIOS .....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Límites del distrito de Unión Asháninka .....	19
<b>Tabla 2</b> Microcuencias hidrográficas del distrito Unión Asháninka.....	21
<b>Tabla 3</b> Medición de la vulnerabilidad física distrital.....	23
<b>Tabla 4</b> Medición de la vulnerabilidad social distrital.....	23
<b>Tabla 5</b> Estadísticas de fiabilidad por elemento Gestión Municipal.....	45
<b>Tabla 6</b> Estadísticas de fiabilidad por elemento para Calidad de Servicio .....	46
<b>Tabla 7</b> Operacionalización de la variables .....	48
<b>Tabla 8</b> Población de las comunidades del centro poblado de Mantaro, 2017 .....	51
<b>Tabla 9</b> Marco Muestral.....	52
<b>Tabla 10</b> Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.....	60
<b>Tabla 11</b> Tabla cruzada Gestión municipal*Calidad de servicio.....	61
<b>Tabla 12</b> Pruebas de correlación entre la gestión municipal y calidad de servicios .....	62
<b>Tabla 13</b> Tabla cruzada gestión técnica*satisfacción de servicios .....	63
<b>Tabla 14</b> Pruebas de correlación entre gestión técnica y satisfacción de servicios .....	64
<b>Tabla 15</b> Tabla cruzada gestión administrativa*resultados de los servicios.....	65
<b>Tabla 16</b> Pruebas de correlación entre la gestión administrativa y resultados .....	66
<b>Tabla 17</b> Tabla cruzada gestión económica*Confianza de los servicios .....	67
<b>Tabla 18</b> Pruebas de correlación .....	68
<b>Tabla 19</b> Correlación no paramétrica entre la gestión municipal y calidad de servicios. 69	69
<b>Tabla 20</b> Correlación no paramétrica gestión técnica y los servicios de agua.....	70
<b>Tabla 21</b> Correlación no paramétrica.....	71
<b>Tabla 22</b> Correlación no paramétrica de gestión económica y confianza.....	71

<b>Tabla 23</b> <i>Matriz de evidencias internas descriptivos para la discusión</i> .....	74
<b>Tabla 24</b> <i>Matriz de evidencias internas inferencial para la discusión</i> .....	75
<b>Tabla 25</b> <i>Matriz de evidencias externas para la discusión</i> .....	76

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Plano de ubicación del distrito Unión Asháninka .....	20
<b>Figura 2</b>	Calidad del servicio público.....	31
<b>Figura 3</b>	Percepción sobre la gestión técnica de la municipalidad, 2022 .....	54
<b>Figura 4</b>	Percepción sobre la gestión administrativa de la municipalidad, 2022.....	55
<b>Figura 5</b>	Percepción sobre la gestión económica de la municipalidad, 2022 .....	56
<b>Figura 6</b>	Grado de acuerdo o desacuerdo sobre prestación de los servicios de agua ....	57
<b>Figura 7</b>	Grado de acuerdo o desacuerdo sobre los resultados de gestión de agua .....	58
<b>Figura 8</b>	Grado de acuerdo o desacuerdo sobre confianza en los servicios de agua .....	59
<b>Figura 9</b>	Gestión municipal*Calidad de servicio.....	61
<b>Figura 10</b>	Gestión técnica*satisfacción de servicios .....	63
<b>Figura 11</b>	Gestión administrativa*resultados de los servicios.....	65
<b>Figura 12</b>	Gestión Económica*Confianza de los servicios de agua y saneamiento .....	67

## I. Introducción

El agua es un recurso muy notable para la supervivencia no solo del ser humano, sino incluso para la crianza de peces, bebida de animales y la agricultura, es una necesidad básica diaria y se manifiesta en la calidad de vida de las personas fundamentalmente. La carencia de agua potable en cantidad, calidad, continuidad, la disposición inadecuada de excretas y de residuos sólidos, perjudica la calidad de vida de los pobladores.

En 1977, en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua, se reconoció que todas las personas “tienen derecho a acceder al agua potable en cantidad y calidad iguales para las necesidades esenciales de todos”. La Opinión General de las Naciones Unidas N° 15 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) establece que todas las personas puedan disponer de agua limpia, segura, acogedora, accesible y económica, que debe garantizarse para tener acceso al agua de uso personal y de uso doméstico. Incluye los usos necesarios para prevenir muertes por deshidratación, reducir el riesgo de enfermedades relacionadas con el agua, cumplir con los requisitos para beber y cocinar, y cumplir con los requisitos de higiene personal y del hogar” (Who, 2003).

Durante las últimas décadas, la calidad del agua natural se ha deteriorado drásticamente debido a los efectos de la actividad humana y el uso del agua. En la mayoría de los casos, la contaminación aumenta gradualmente hasta niveles visibles y mensurables. Las principales causas de la contaminación del agua son las aguas residuales, el agua industrial, el agua agrícola, los ríos y las precipitaciones. En los últimos años, los derechos humanos al agua y al saneamiento (DHAS) han sido reconocidos en muchos tratados, declaraciones y normas internacionales. requisitos para que los Estados proporcionen agua potable y saneamiento adecuados a las poblaciones urbanas y rurales desatendidas (Salmón, 2013). Las organizaciones internacionales,

los países y la sociedad civil acuerdan que: “El agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. El derecho humano al agua (DHA) es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización sobre otros derechos” (Albuquerque, 2002).

El gobierno peruano ha promulgado una serie de regulaciones para garantizar el acceso universal al agua potable y al saneamiento básico, principalmente en las zonas rurales. La zona rural de la selva por su clima tropical cumple un rol importante en el ciclo de vida del agua. Las plantas liberan agua mediante la fotosíntesis. Este proceso permite que la formación de nubes que posteriormente se convierten en lluvias. La humedad oscila aproximadamente entre 50% y 85%. En los últimos años, la zona selva del Perú ha sufrido una gran deforestación, y debido a ello ingresa humedad a la atmosfera, reduciendo de esta manera las lluvias y provocando en algunos momentos sequias severas. A toda esta situación se añade el problema de enfermedades provocadas por la contaminación, la falta de agua y alcantarillado en los centros poblados, genera una situación que afecta directamente a la salud de la población, en especial de los niños y sobre todo en los sectores más pobres.

El nuevo distrito de Unión Asháninka, con su capital Mantaro, se encuentra rodeada de bosques tropicales, la diferencia de temperatura en la zona muestra olas de calor que superan la temperatura promedio de 23 ° C a > 25 ° C, lo que ocasiona inundaciones en temporadas de lluvia intensa, afectando los cultivos, propagando el desborde de los ríos sin mantenimiento por el colapso de las misma. Este cambio de temperatura afecta la infraestructura que conforma los proyectos de servicios esenciales de limpieza si no se mantiene de manera permanente. Los motivos provocados por la actividad humana se señalaron antes de la expansión del área cultivada, que afectó la red de ductos, así como el desconocimiento de la contaminación de tanques de almacenamiento, trampas de arena y filtros por exposición a plaguicidas.

La Gestión inadecuada de los servicios básicos de saneamiento en la zona no son estables debido a la falta de planificación estratégica de los servicios, la falta de supervisión del servicio y la falta de control de calidad y participación de la población.

Según el proyecto ampliación y mejoramiento de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico (2017) menciona lo siguiente:

El servicio de agua en el distrito de Unión Asháninka, tiene como fuente de captación el río Shankoatiari, cuya infraestructura existente fue construida el año 2008, siendo su estado actual deficiente e inadecuado

en vista que ya cumplió su vida útil, situación que imposibilita un normal abastecimiento del recurso hídrico para consumo humano dentro del área de estudio.

La infraestructura existente fue construida el año 2008, no cuenta con una adecuada operatividad, ya que su situación física actual es deficiente.

La línea de conducción existente está conformada por una red de tubería. No todo su trayecto está protegido (enterrada), existen tramos en la que se encuentran a la vista es decir en forma superficial presentando algunos problemas de roturas y fugas notorias, dado que las redes se encuentran expuestas a cualquier daño, el deslizamiento de tierras es frecuente en épocas de lluvias, por lo que se requiere de protección para las tuberías.

Es por ello que se garantiza la disponibilidad del recurso hídrico durante todo el año en el distrito de unión asháninka.

Además, cuenta con un reservorio para el almacenamiento de agua potable con una capacidad de almacenamiento de 80.0m<sup>3</sup>, cuya situación física es deficiente, impidiendo un adecuado stock del recurso hídrico, encontrándose incluso la presencia de desperdicios orgánicos e inorgánicos.

Las conexiones domiciliarias, presenta características técnicas deficientes e inadecuadas, que no cumplen con los estándares establecidos del sector. Respecto a la continuidad del servicio, de acuerdo a las entrevistas con las familias, se reporta que hay deficiencias en servicio presentando desabastecimiento por zonas por días u horas, manifiestan insuficiencia y pésima calidad (agua turbia no limpia) por lo que las familias se encuentran disconformes por el servicio.

En la actualidad, la disposición sanitaria de excretas en la comunidad de Mantaro Capital, se viene dando mediante un sistema de alcantarillado, cuya infraestructura tiene una antigüedad de 10 años, con un estado de conservación deficiente e inadecuada, razón por la cual algunos pobladores no hacen uso de este sistema (no se cobertura al 100% de la población). Las redes de alcantarillado y redes colectoras existentes están comprendidas por tuberías PVC SAL Ø=6", con una longitud de 1,750 m, los cuales no funcionan adecuadamente, llegando a colapsar y obstruirse en periodo de máximas avenidas pluviales.

Respecto a las instalaciones domiciliarias, gran parte de la población cuentan con dichas conexiones, los mismos se encuentran en mal estado de conservación, en vista que fueron construidas sin considerar los criterios técnicos mínimos exigidos, observando que no cuentan con algún tipo de mantenimiento, lo que conlleva a su deterioro y deficiente operatividad. A esta situación se le agrega los focos infecciosos producto de la inadecuada disposición y tratamiento, debido a que la población tiene malos hábitos en el manejo y control de aguas residuales

En la comunidad los tanques de dichas infraestructuras no cumplen su función de recepción y procesamiento de las aguas residuales, encontrándose en abandono y mal estado de conservación. Además, dichas infraestructura se encuentran dentro de la zona

urbana, por lo que la población está expuesta a los riesgos de contaminación, que luego transmiten las enfermedades a la población en general, incrementándose los índices de mortalidad y morbilidad en la comunidad (pp. 22-28).

Planteándose como problema principal: ¿De qué manera la Gestión Municipal influye en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka - La Convención - Cusco? Asimismo, los problemas específicos son:

¿De qué forma el factor de gestión técnica municipal influye en la satisfacción del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?

¿De qué modo el factor de gestión administrativa municipal influye en los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?

¿De qué manera el factor de gestión económica municipal influye en la confianza del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?

La presente investigación se llevó a cabo en las zonas de expansión urbana del distrito de Unión Asháninka, con su capital el centro poblado Mantaro e integrado además por las comunidades de Shantoshari y Sector Teresa, en el año 2022. Estas comunidades se encuentran al noroeste de la capital del distrito de Pichari, tiene un Clima tropical cálido variado con calor y viento fresco de ceja de selva con una temperatura anual 23.1°C y 25°C. La población urbana es de 559 familias en Mantaro capital, 56 familias en Shantoshari y 247 familias en el sector teresa.

La importancia teórica se da en el marco de la Gestión Municipal existente en el distrito, la precariedad los planes y proyectos sobre el uso de agua y alcantarillado y el impacto en la calidad de vida de la zona, describe el procedimiento de las variables en estudio a modo de ayudar a comprender el comportamiento y la influencia de las dimensiones independientes con respecto a las dimensiones dependientes, en el modelo teórico planteado. La importancia



metodológica está referido a que los hallazgos finales miden los resultados mediante estadísticas usadas ponen a prueba la hipótesis general y específicas planteadas. Se considero además para validar la metodología técnicas e instrumentos de obtención de información secundaria y las encuestas. La importancia práctica fue asegurar que la metodología y resultados obtenidos sea utilizada no solo por la gestión edil de turno, sino para mejorar la calidad de vida de las familias de las comunidades que conforman el ámbito del distrito, medido a través de la mejora de la calidad en la prestación del servicio de saneamiento básico. El hecho de medir las percepciones del servicio de saneamiento básico y su relación con las acciones de la Gestión Municipal, medido por el impacto que existen entre las variables y dimensiones de la calidad de los servicios, así como la satisfacción de los pobladores del centro poblado del Mantaro. Por otro lado, posibilita futuras investigaciones con el mismo designio en los disímiles espacios geográficas y niveles de investigación. Finalmente, la importancia social en un entorno de pandemia (COVID-19), hace relevante los servicios de saneamiento básico, contar con una cultura de la higiene personal y familiar, se hace necesario saber si las medidas adoptadas por la Municipalidad en favor de la comunidad contribuyen de manera efectivas en el nivel de satisfacción, resultados e impacto en el desarrollo y progreso de las comunidades.

Por lo tanto, el objetivo general es establecer la forma en que la Gestión Municipal influye en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka - la Convención – Cusco. Los objetivos específicos son:

¿Analizar de que forma el factor de gestión técnica municipal influyen en la satisfacción del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?

¿Analizar de que forma el factor de gestión administrativa municipal influye en los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?

¿Analizar de que forma el factor de gestión económica municipal influye en la confianza del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?

En tal sentido la hipótesis general planteado es: La gestión municipal influye significativamente en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención - Cusco. Las hipótesis específicas planteadas son:

H1: El factor de gestión técnica municipal influyen significativamente en la satisfacción del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka.

H2: El factor de gestión administrativa municipal influye significativamente en los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka.

H3: El factor de gestión económica municipal influye significativamente en la confianza del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka.

## I. Revisión de literatura

### 1.1. Marco histórico

La cuenca del valle del Río Apurímac y Ene se remonta a tiempos inmemoriales, cuando los Waris, Chancas e Incas anexaron esta área a su territorio, se encontraron con los Asháninkas y Matsiguengas. Son los misioneros Franciscanos los primeros religiosos en ingresar a estas zonas con fines de catequización y evangelización de los nativos. Es a partir de la década de los 60 que se inicia el boom de las colonizaciones, iniciando así la extracción de barbasco, cultivos de cacao, café, coca, cítricos, bananos, piñas entre otros productos.

El pueblo Asháninka pertenece a la familia lingüística Arawak junto a los pueblos Yine, Yanessa, Machinguenga, Caquinte y Culina. El término Asháninka significa Gente en su idioma. Textualmente es el distrito de unión Asháninka existe Asháninka junto con los colonos quechua hablantes y de castellano. Iniciando así a mediados de julio 2013 con la conformación del comité prodistritalización. Cuyo esfuerzo se materializa con la creación del distrito de Unión Asháninka en la provincia de la Convención del departamento de Cusco con Ley N° 31197 del 18 de mayo de 2021. Cuyos límites se dan de acuerdo a la tabla 1.

**Tabla 1**

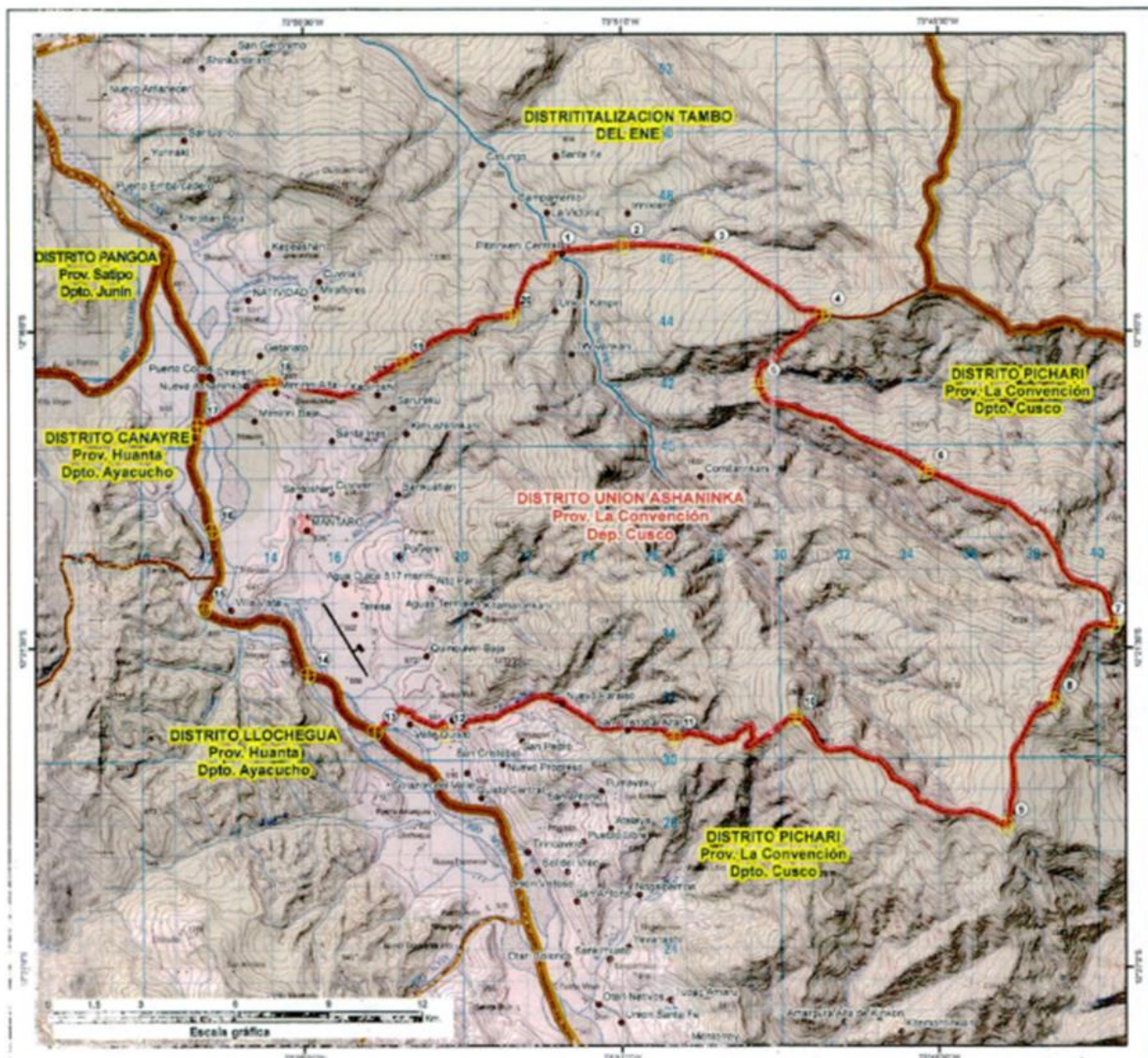
*Límites del distrito de Unión Asháninka*

UBICACIÓN	COLINDANTE	SÍMBOLO
Norte	Limita con el distrito de Tambo del Ene, provincia de La Convención del departamento de Cusco.	N
Este	Limita con el distrito de Pichari, provincia de La Convención del departamento de Cusco.	E
Sur	Limita con el distrito de Pichari, provincia de La Convención del departamento de Cusco.	S
Oeste	Limita con los distritos de Llochegua y Canayre, provincia de Huanta del departamento de Ayacucho.	O

*Nota.* Fuente diario oficial El Peruano del 18 de mayo 2021

Cuyos límites de encuentra en la siguiente figura 1

**Figura 1** Plano de ubicación del distrito Unión Asháninka



*Nota.* Extraído del periódico oficial El Peruano (18/05/2021)

Bajo la consideración que es un distrito nuevo, no existe información delimitada específicamente al ámbito distrital, contando con el análisis técnico de la propuesta distrital elaborado por la Dirección Nacional Técnica de Demarcación Territorial de la Presidencia del

Consejo de Ministros (2018, págs. 12-85) , adjunto al proyecto de Ley 05372 del 10 de abril 2018, del contenido priorizamos los aspectos relevantes al tema de la investigación.

Al año 2021, considerando el estudio socio demográfico realizado por la municipalidad del centro poblado Mantaro de ese entonces y considerando las tasas de crecimiento poblacional intercensal (1993-2007) se estimó que la población proyectada es de 3,446 habitantes (red de servicios de salud de Kimbiri-Pichari 2021) y considerando 4.6 miembros por familia se estimó la existencia de 749 familias.

El territorio del distrito está constituido por montes y bosques, tierras agrícolas y pastos naturales, eriazos y otros de textura variable con fertilidad natural, mayormente aptos para forestación en parte alta y cultivo limpio en parte baja donde se desarrolla el cultivo de productos agroindustriales como cacao, café, coca, barbasco, maní, arroz, maíz, entre otros. Los principales recursos hidrobiológicos, se hallan en el río Apurímac. Como afluentes de muestran las microcuencas siguientes:

## **Tabla 2**

### *Microcuencas hidrográficas del distrito Unión Asháninka*

MICROCUENCA HIDROGRÁFICA	UBICACIÓN	LONGITUD
Río Quimpiri	Unión Asháninka	21.40 km
Río Quisto	Unión Asháninka	12.00 km
Río Quinquiviri	Unión Asháninka	10.40 km
Río Teresa	Unión Asháninka	210.76 km

*Nota.* Fuente DNTDT-PCM (2018, pág. 25)

Recursos existentes para desarrollar la flora y fauna, la agricultura y desarrollar obras de agua potable y saneamiento para la población. Ahora, los centros poblados con mayor población del distrito son Mantaro (36.4%), Teresa (13.6%) y santoshari con 8%, en los cuales se desarrolló el trabajo de campo (encuestas) para el recojo de la información. La población entre 0-

14 años representa el 47.25%, población de 15 a 64 años el 47.75% y 5% de 65 años a más. La tasa de crecimiento poblacional intercensal 1993-2007 es de 3.01%.

El servicio de salud pública en el distrito es atendido a través de dos puestos de salud (Mantaro y Natividad). Con una alta presencia de enfermedades endémicas por la falta de instalación adecuada de los servicios básicos de agua potable y desagüe. Donde el 75% de las viviendas particulares tiene servicio de red pública de agua entubada a domicilio y el 25% hace uso de pilón, río, pozo, acequia, vecinos y otros. El centro poblado de Mantaro (capital del distrito) cuenta con el servicio de desagüe y algunos centros poblados cuentan con instalaciones de letrinas; situación que constituye un riesgo para la salud e higiene de los pobladores. En el ámbito del distrito existen 1071 viviendas en el año 2011, con un régimen de tenencia de las viviendas particulares, 85% casa independiente, 12% choza y 3% cabaña y otros. El material predominante en las paredes exteriores de las viviendas era: 83% de madera, 12% de ladrillo, 5% de quincha, piedra, barro, estera u otro material. La mayoría de los centros poblados, carecen de servicios higiénicos, con excepción de la capital Mantaro que cuenta con el servicio de desagüe y algunos cuentan con instalaciones de letrinas.

En el mismo informe de la DNTDT no se detectan peligros que puedan afectar la vulnerabilidad de las viviendas, concluyéndose una vulnerabilidad baja, acorde a la siguiente medición: Total vulnerabilidad física =  $70/3 = 23.33\%$  que indica una vulnerabilidad baja. Ver tabla 3.

**Tabla 3***Medición de la vulnerabilidad física distrital*

Variable	Nivel de vulnerabilidad				Total
	Baja	Media	Alta	Muy alta	
	< 25%	26 a 50%	51 a 75%	76 a 100%	
Material de construcción utilizada en viviendas		20			20
Localización de viviendas		25			25
Características geológicas, calidad y tipo de suelo		25			25
Total					70

*Nota.* Fuente DNTDT-PCM (2018, p. 50)

Cabe resaltar que la población en su conjunto carece de una organización fortalecida a pesar que participan activamente en los trabajos comunales, estas se realizan sin una dirección técnica ni asignación presupuestal, ya que existe una urgente necesidad de mejorar el espacio donde viven; por tanto, la vulnerabilidad social =  $120/4 = 30$ , cuyo significado es de vulnerabilidad media. Ver tabla 4.

**Tabla 4***Medición de la vulnerabilidad social distrital*

Variable	Nivel de vulnerabilidad				Total
	Baja	Media	Alta	Muy alta	
	< 25%	26 a 50%	51 a 75%	76 a 100%	
Nivel de organización			30		30
Participación en trabajos comunales			30		30
Grado de relación entre las instituciones y organizaciones sociales			30		30
Tipo de integración entre organizaciones e instituciones locales			30		30
Total					120

*Nota.* Fuente DNTDT-PCM (2018, p. 51)

El centro poblado Mantaro capital del distrito cuenta con accesibilidad fluida a los diferentes centros poblados mediante carretera asfaltada, afirmada, sin afirmar y trocha carrozable, que permiten a la población desplazarse con facilidad y de modo permanente hacia otras localidades importantes del valle como: Pichari, Kimbiri, San Francisco, entre otros.

Actualmente la Municipalidad distrital se encuentra en proceso de organización e implementación del funcionamiento.

## **1.2 Sistema teórico**

### ***1.2.1 Servicio Público de agua potable:***

Según (Romero, 2011) en cuanto al servicio de agua potable señala lo siguiente:

Son aquellas actividades que tienden a la satisfacción permanente y duradera de las necesidades, clasificadas según interés público y disponible para el público.

El servicio de agua potable, o agua para consumo humano, es un servicio público que presta el Estado o en particular según los criterios de su alcance y calidad. Su alcance debe admitir compensar la falta de acceso, especialmente a las personas que están ubicadas en las zonas rurales y/o en situación de pobreza y pobreza extrema. Por su parte, las medidas de calidad deben estar orientadas a prevenir aquellos riesgos que son significativos para la salud de la población.

La ley orgánica de municipalidades establece su responsabilidad al respecto:

- Las municipalidades provinciales y distritales tienen la función compartida de brindar el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, sea directamente o mediante su concesión.
- Los gobiernos locales son los responsables de los servicios de saneamiento en el ámbito rural y de pequeñas ciudades, para lo cual organizan su prestación a través de las organizaciones comunales, operadores especializados de servicios y las unidades de gestión municipales.

La Ley General de Servicios de Saneamiento establece:



- Las municipalidades provinciales son responsables de la prestación de los servicios de saneamiento y, en consecuencia, les corresponde otorgar el derecho de explotación a entidades prestadoras de servicios (EPS).
- Las características de los sistemas deben tomar en cuenta las condiciones culturales, socioeconómicas y ambientales del ámbito en el cual se presta el servicio. (pp, 3-6).

Según (Artículo 1, 1993) menciona que “Toda persona humana y el respeto a su dignidad son el fin supremo de la sociedad del estado, lo cual se logra, mediante una adecuada creación y prestación de una interrumpida de los servicios públicos”. De este término se desprende que el servicio público es una actividad que asumen los organismos e instituciones públicas y privadas directamente a través de sus beneficios para atender las necesidades del público en general de acuerdo con la Constitución. Responder a las necesidades de grupos de interés específicos o por medios públicos u otros legales regidos por la ley si fuera necesario.

Según (Salazar, 2018) al respecto:

Son las actividades asumidas por las entidades públicas del nivel central, regional y local creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades, que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesiones o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público (p. 26).

### ***1.2.2. Gestión Municipal***

Al respecto (Torres, 2005), menciona lo siguiente:

Se puede lograr una mejor calidad de vida mediante el acceso a los servicios de agua y saneamiento, que está determinado por una serie de variables relacionadas.

Para que los gobiernos locales logren los resultados esperados es necesario reducir las brechas en educación, vivienda, salud, seguridad y servicios públicos, los gobiernos locales deben transformar los insumos en procesos y procedimientos administrativos. Los efectos de la gestión tienen influencia sobre los resultados, el desempeño se refiere al comportamiento de la organización como por ejemplo a eficacia de la entidad en el logro de sus objetivos y, en consecuencia, en el logro de sus resultados.

La buena gestión financiera, es una característica esencial de un distrito. Sin recursos financieros, los gobiernos locales no podrán llevar a cabo las funciones asignadas en la formulación de políticas y la prestación de servicios. Este aspecto, a su vez, se explica por el grado en que se dispone de diferentes fuentes de financiación y la capacidad de generar ingresos propios (pp. 3-6). La ineficiente gestión municipal sobre las inversiones es una de las causas de acceso y la mala calidad de los servicios de saneamiento básico (El Peruano, 2017).

Según (Hurtado & Gonzales, 2013) menciona al respecto:

La gestión municipal se enmarca en la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, que tiene como finalidad obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos; la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 cuya finalidad es establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la administración pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general; y la Ley Marco de Descentralización,

Ley N° 26922, que, entre otras acciones, busca establecer un sistema de relaciones interinstitucionales en el marco de un gobierno unitario, representativo y descentralizado.

La gestión pública es la forma de lograr que las instituciones del Estado logren mejores resultados para la población, convirtiéndose en un proceso sistemático, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas. Como parte del contexto de la gestión por resultados que incluye capacitar a las organizaciones públicas para implementar una gestión integrada y eficaz de su proceso de creación de valor público para la eficacia y mayor eficiencia en su desempeño en términos de desarrollo local. El gobierno regula el uso de medios apropiados para lograr objetivos comunes. (pp. 28-33).

La gestión pública define esto como un conjunto de acciones que se amplía con la forma en que las instituciones públicas se esfuerzan por lograr las metas y resultados planificados. Por tanto, se puede decir que la gestión pública está constituida por espacios y procesos institucionales en los que el Estado implementa políticas, diseña y proporciona bienes y servicios.

(IDEA, 2019, p. 9). El órgano de gobiernos locales responsables del uso y explotación del agua. Esto convierte a los gobiernos locales en los principales consumidores de agua, por lo que son ellos los que toman las decisiones sobre el uso de este recurso.

Según (Rojas, 2006) manifiesta sobre la gestión municipal lo siguiente:

Tradicionalmente, los municipios han sido vistos como empresas de servicios (para hacer su trabajo y su infraestructura), limitando la capacidad de actuación de alcaldes y servidores públicos. Fomentar y promover el desarrollo solidario de su territorio.

Afortunadamente, esta visión se ha superado en la mayoría de los países sumidos en la descentralización territorial. Sobre todo, proporciona las herramientas oficiales necesarias

para que las autoridades locales asuman una mayor autonomía en la gestión y el despliegue. El rol de la Gestión Municipal es asegurar el logro de metas y objetivos estratégicos e institucionales. Lograr los propósitos establecidos en el programa y plan de trabajo a través de interrelaciones e integrando recursos humanos, financieros y materiales. Esta resultó ser una actividad importante desarrollada por la gerencia de la Municipalidad para atender todas las consultas de la población. (pp. 42-47).

Según (Andía, 2016) sobre la consulta a la población nos dice que “gracias a ella aumentará la relación entre el Estado y la población y otros casos del gobierno nacional y local”. Según (López, 2008), al respecto comenta:

En estricto sentido, la gestión municipal, involucra a las ciudades e instituciones para lograr sus metas a través de la interrelación e integración de los recursos humanos, físicos y financieros, y para lograr las metas planteadas en los planes, trabajos y programas de desarrollo. La gestión es una actividad importante que realizan los gobiernos locales para satisfacer las necesidades y demandas de la población, construir y establecer relaciones gubernamentales con comunidades locales y otras agencias gubernamentales de gobiernos nacionales y locales. Para lograr los objetivos de la gestión, el gobierno municipal deberá cumplir con las siguientes medidas:

- Desarrollar planes y programas de trabajo para operaciones del gobierno local.
- Determinar los límites de participación de los gobiernos municipales, servidores públicos y empleados.
- Modernización y coordinación oportuna de los procedimientos, y técnicas de trabajo.

Control, evaluación y seguimiento de los planes, programas y tareas. (pp 53-60).

### ***1.2.3. Servicios de Saneamiento***

**1.2.3.1. Acceso a los servicios de saneamiento.** Conseguir una mejor calidad de vida a través del acceso a los servicios de agua y alcantarillado, que está determinado por una serie de variables relacionadas. La gestión municipal que dentro de sus funciones aumentan la probabilidad del acceso de los ciudadanos a los servicios. No es una estimación de la gestión de los gobiernos locales (desempeño), más al contrario que se observan los mecanismos de la gestión municipal para construir un índice de gestión municipal.

(Armijo & Bonnefoy, 2005) En lo referente a los servicios de saneamiento, el (D.L. N° 1280, 2016) menciona lo siguiente:

La prestación de los servicios de saneamiento incluye alcantarillado sanitario, servicios de agua potable, tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas en las zonas rural y urbano.

El Gobierno nacional participa en la prestación del servicio a través del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), como ente regulador, y otras agencias reguladoras y de capacitación. Entre ellos se encuentran la autoridad Técnico de Administración de los Servicios de Saneamiento (Otass) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunaass). Asimismo, el MVCS, a través del Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) y el Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU), financia e implementa los correspondientes proyectos y acciones de saneamiento en zonas del campo y de la ciudad.

Por su parte, los gobiernos regionales, son los responsables de formular, aprobar y evaluar los planes y políticas regionales de saneamiento básico, de acuerdo con los planes de desarrollo de los gobiernos locales. Asimismo, deben brindar apoyo técnico y

financiero, llevar a cabo la ejecución de los programas de saneamiento requeridos por los gobiernos locales y entre otras funciones, las autoridades locales son responsables de la gestión de bienes públicos asignados a los servicios prestados; asignar recursos para financiar la infraestructura de saneamiento, a través de su inclusión en los planes de desarrollo municipal concertados y el presupuesto participativo local; y el financiamiento, cofinanciamiento y mantenimiento de infraestructura de saneamiento rural. (pp. 3-14).

**1.2.3.2. Adversidades en el acceso a los servicios de saneamiento.** Si bien existe idoneidad continua en los gobiernos locales, en la ejecución de proyectos de inversión, hay muchas limitaciones para la inversión de infraestructura pública.

Durante los últimos años, las municipalidades del sector rural, han solicitado la participación directa del Programa Nacional de Saneamiento Rural, para la implementación de obras de saneamiento. Por lo tanto, en el 2012, el PNSR se centró en cerca de 2.000 centros de población para intervenir directamente mediante el desarrollo de capacidades y la transferencia de recursos para preparar e implementar proyectos.

Actualmente, de un total de 25.692 obras de infraestructura de agua que se ha puesto al servicio de la población, el 38,57% se encuentran en buen estado, 35% son aceptables y 26,4% colapsadas; Además, existe otro grupo que no cuenta con la infraestructura correspondiente. Ambas infraestructuras que colapsaron y sin ellas se necesitarían proyectos de inversión pública; mientras tanto, la infraestructura regular requerirá reparación, operación y mantenimiento (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento). Por otra parte, en julio de 2016, el MVCS determinó 142 obras de agua y saneamiento que fueron estancadas con una inversión de más de mil millones de soles, y el 55% de estas obras estancadas se debió a las carencias en el expediente técnico. (Toledo, 2018).

**1.2.3.3. Afianzamiento de los servicios de saneamiento.** El gobierno nacional ha efectuado habilidades para fortalecer la continuidad de la gestión municipal. En el año 2015, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) implementa el Programa de Incentivo a la Mejora de la Gestión Municipal, donde la condición es que las prácticas monetarias y no monetarias se adhieran a una serie de actividades que corresponden a los productos y resultados identificados por entidades gubernamentales a través de sus programas presupuestarios.

Asimismo, la propuesta del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Mindis) tiene por objetivo reconocer la gestión pública de las municipalidades a través del cumplimiento del total de productos y objetivos prioritarios. Entre los productos del llamado eje estratégico, el Midis, en colaboración con el MVCS, requiere que los gobiernos locales fiscalicen al menos dos veces a las organizaciones comunitarias que gestionan, operan y mantienen los servicios de agua y saneamiento, para garantizar la sostenibilidad de los servicios. (MINDIS, 2018).

#### ***1.2.4. Calidad en el acceso al servicio público***

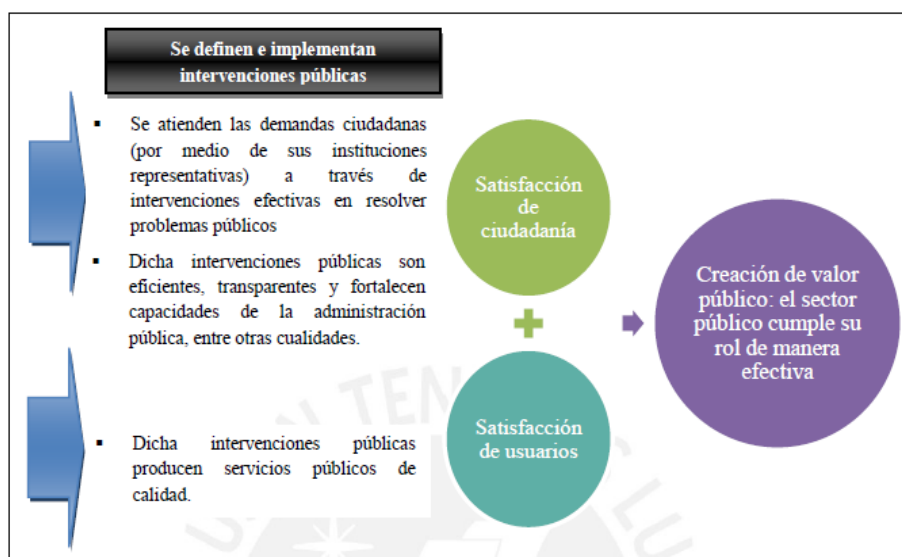
Los servicios de salud y agua potable mantienen un fuerte vínculo entre estos dos factores, el agua de calidad en todos los sentidos puede contribuir a la salud de una persona y de toda una comunidad, porque cuando se distribuye llega a todas las familias sin importar su condición. Sobre calidad del agua y sostenibilidad que la relación entre la calidad del agua y la salud es indiscutible y siempre una prioridad para la salud. Enfatiza la importancia de la atención primaria de salud como estrategia primordial para lograr un mejor nivel de salud de la población, priorizando el desarrollo de agua potable adecuada y saneamiento básico. (Villena Cahvez, 2018).

Desde la perspectiva de satisfacción del resto de los ciudadanos, la creación de valor ocurre cuando la población en general, a través de sus representantes políticos, aprueba dicha

intervención pública, debido a que identifican el problema público que esta atiende como relevante, en ese sentido sus objetivos como valiosos, y a que la actuación de la organización o del directivo responsable es ética y eficiente, entre otras cualidades. La satisfacción y aprobación sobre las intervenciones públicas pueden ser interpretadas directamente desde la ciudadanía, o a través de sus representantes políticos. Ver Figura 2.

## Figura 2

### *Calidad del servicio público*



Nota. Fuente: (Trefogli, 2013) sobre la base de Moore (1995), Lozada (1999)

Según (Serrano López, 2001) la calidad del servicio se manifiesta lo siguiente:

Se sustenta en el Modelo de la Imagen de Grönroos en el 1982, que indica la búsqueda de la calidad en la institución se deben analizar adecuadamente dos perspectivas, la primera correspondiente a lo que espera el usuario, es decir, cuáles son las necesidades que necesita satisfacer, que expectativas y necesidades tiene y que oportunidades de cambio y mejora le ofrecen estas necesidades y expectativas a la institución; por otro lado, un análisis de la forma en que ofrecen sus servicios en la actualidad, es decir, un autoexamen y autoanálisis que permita



determinar cuáles son las características reales del servicio que ofrece y como distan de lo que realmente espera el usuario. A través de estas dos perspectivas se pueden emplear las acciones necesarias para buscar de forma constante la mejora de los servicios institucionales hasta alcanzar óptimos niveles de calidad (pág. 19). Para optimizar los niveles básicos de calidad del servicio, hay varios parámetros que se debe tener en cuenta, pero cada uno de los parámetros, se debe entender bien, porque tanto el consumidor como los análisis internos que se realizan pueden dar a conocer resultados no fiables.

(ONU, 1992) menciona lo siguiente:

El agua tiene un valor económico en todos sus diversos usos en competencia a los que se destina y debería reconocérsele como un bien económico. En virtud de este principio, es esencial reconocer ante todo el derecho fundamental de todo ser humano a tener acceso a un agua pura y al saneamiento por un precio asequible. La ignorancia, en el pasado, del valor económico del agua ha conducido al derroche y a la utilización de este recurso con efectos perjudiciales para el medio ambiente. La gestión del agua, en su condición de bien económico, es un medio importante de conseguir un aprovechamiento eficaz y equitativo y de favorecer la conservación y protección de los recursos hídricos” (p. 3).

El acceso a los servicios de saneamiento implica contar con la prestación de los servicios de saneamiento a través de la instalación de, cuanto menos, una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado sanitario, ello se otorgará en las condiciones establecidas en el contrato de explotación o concesión. (Normas Legales, 2006).

La calidad de agua potable distribuida por el EPS (Empresa de Prestación de Servicio) para consumo humano debe cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos establecidos en las normas sobre la calidad del agua para consumo humano emitidas por la

autoridad de salud. La SUNASS (Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento) supervisará el cumplimiento de dichas normas, notificando a la autoridad de salud ante su incumplimiento. La SUNASS solo ejerce función sancionadora sobre las obligaciones de orden operativo. (Normas Legales, 2006).

### ***1.2.5. Sistema de Saneamiento Básico***

La gestión del agua y saneamiento se convertirá en una realidad a medida que se produzca una revolución en la gestión del agua y el saneamiento y se adopte un enfoque bidireccional de agua. El sistema sanitario contiene todo el equipamiento técnico necesario para el tratamiento de aguas residuales (agricultura) mediante métodos de recolección y tratamiento para que sea seguro de reutiliza. Combinando las diferentes unidades funcionales del sistema de saneamiento, se puede lograr una gestión sostenible de los recursos si se logran los aspectos socioculturales de la situación geográfica de un área determinada.

El saneamiento básico se refiere al grupo de herramientas, protocolos, criterios y planes de la salud que tiene como fin llegar a grados mayores de un ambiente salubre, además considera tener la mejora constante de las condiciones de los pobladores ya sea en la zona urbano o en la zona rural.

Según (León & Pacheco, 2015) mencionan:

Sabemos que el agua y el saneamiento para las personas son los protagonistas de este logro para el desarrollo y progreso de la salud pública. Este es el interés constante del gobierno en brindar la infraestructura adecuada a la población para asegurar el acceso a los servicios de agua potable y especialmente a ellos, sin considerar el suministro de agua potable y el estilo de vida de la industria específicamente mencionado. Esto garantiza una lucha contra la transmisión de enfermedades por malas condiciones sanitarias, que

afectan principalmente a los lactantes de nuestra población. El inodoro es una sincronización perfecta e higiénica de la parte que contiene las heces humanas para evitar la propagación de enfermedades y garantizar la salud sin contaminar el medio ambiente y el sustento de la población. Otro autor sostiene que los baños son un lugar bueno y barato para almacenar fertilizantes fisiológicos por un período de tiempo, donde se tratan los fertilizantes para reducir el potencial de contaminación de las fuentes de agua cercanas al suelo y su ubicación. Estos factores, previamente mencionados por el autor, reducen la transmisión de enfermedades por vectores u otras enfermedades en las que se consideran hábitos de tenia en nuestro organismo.

#### **1.2.5.1. Sistema de abastecimiento de agua potable.** Según (Molvina, 2011).

Un sistema de abastecimiento de agua potable es un conjunto de maquinaria, infraestructura, instalaciones, equipos, entre otros, que son utilizados en la captación, acumulación y manejo del agua, así como para tratar, almacenar, para la conducción y distribución de agua potable; es un correcto diseño del Sistema de abastecimiento de Agua Potable conlleva al progreso de la calidad de vida, salud y mejora de la población. Por esta razón, un sistema de abastecimiento de agua potable debe cumplir con las normas y las regulaciones vigentes para garantizar su correcto funcionamiento. (pág. 6).

#### **1.2.5.2. Sistema de alcantarillado sanitario.** Según (Semarnat, 2019):

Es el conjunto de instalaciones, infraestructura, maquinarias y equipos utilizados para la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas residuales.

Son sistemas con tuberías de grandes diámetros que permiten una gran flexibilidad en la operación del sistema, debida en muchos casos a la incertidumbre en los parámetros que definen el caudal: densidad poblacional y su estimación futura, mantenimiento

inadecuado o nulo. Los sistemas de alcantarillado no convencionales surgen como una respuesta de saneamiento básico de poblaciones de bajos recursos económicos, son sistemas poco flexibles, que requieren de mayor definición y control de en los parámetros de diseño, en especial del caudal, mantenimiento intensivo y, en gran medida, de la cultura en la comunidad que acepte y controle el sistema dentro de las limitaciones que éstos pueden tener (pág. 11).

**1.2.5.3. Sistema de disposición sanitaria de excretas.** Las deposiciones son el resultado de un proceso de transformación de los alimentos en el sistema digestivo de personas y animales, después del consumo, las deposiciones incluyen microorganismos, parásitos que causan diversas enfermedades y en ocasiones provocan la muerte de la persona (Zevallos, 2011).

**1.2.5.4. Sistema de alcantarillado pluvial.** La función principal de un drenaje pluvial es administrar, controlar y conducir las aguas pluviales por separado de las aguas residuales, donde se lleva y se deja en lugares que no causen daño ni molestias a la población.

Según (Campos, 2014) sobre Alcantarillado manifiesta lo siguiente:

Un sistema de alcantarillado pluvial está compuesto por una red de conducciones, estructuras de captación de agua y demás estructuras auxiliares. Tiene por objetivo el manejo, control y conducción de aguas pluviales que caen sobre las cubiertas de las construcciones, calles y avenidas, cultivos, etc. evitando con ello su acumulación o concentración y drenando la zona a la que sirven. De este modo se mitiga con cierto nivel de seguridad la generación de molestias por inundación y daños materiales y humanos.

(Campos, 2014).

### **1.2.6. Aguas residuales**

Según (Johanna, 2011), manifiesta lo siguiente:

Las aguas residuales son aguas sucias que provienen principalmente de los inodoros e incluyen también aquellas que desechamos después de lavar la ropa, los alimentos, asear la vivienda, hacer el aseo personal, bañar los animales y realizar otras tareas. Una forma de recoger las aguas residuales de varias casas es el alcantarillado. Por medio del alcantarillado evitamos el daño que nos causaría su evacuación inadecuada.

La ruta de la contaminación por excretas y aguas residuales La disposición inadecuada de las excretas es una de las principales causas de contaminación de la vivienda y aparición de enfermedades en la familia. Es necesario por ello que comprendamos la importancia de un manejo adecuado de las excretas, así como de la práctica de hábitos higiénicos en la prevención de enfermedades.

Entre las enfermedades más importantes generadas por el manejo inadecuado de excretas están las enfermedades parasitarias, las enfermedades diarreicas agudas, el cólera, las infecciones gastrointestinales, la amebiasis y la disentería. Cuando se defeca al aire libre, la lluvia puede arrastrar las heces, contaminando corrientes de agua, cultivos y sembrados. Se pueden contraer enfermedades si se consume esta agua o los productos agrícolas contaminados por ella.

El manejo inadecuado de las excretas propicia la multiplicación de vectores generadores de enfermedades. Cuando los insectos pisan las excretas, transportan en sus patas y cuerpos los microbios, parásitos y huevos que luego dejan sobre los alimentos.

Si andamos descalzos y el suelo que pisamos puede estar contaminado con heces, nuestros pies serán fácil vehículo de enfermedades. (pág. 63).

### **1.3 Marco conceptual**

#### **Gestión Municipal**

Es un conjunto de objetivos definidos y medidas tomadas por los gobiernos locales para atender y dar respuesta a las necesidades sociales, incluyendo acciones en las obras públicas, los servicios públicos y los servicios sociales.

### **Alcantarillado**

Son sistemas de canales, infraestructuras, tuberías, instalaciones, maquinarias y equipos que son utilizados en el tratamiento, recolección, transporte y eliminación de las aguas residuales.

### **Servicios Públicos**

“La prestación de los servicios públicos son una muestra definitiva para elevar el nivel de vida de los habitantes, esto significa que en la medida que se incrementen los servicios se mejoraran las condiciones materiales de desarrollo de las comunidades”. (Rivera, 2015)

### **Servicio de agua potable**

Actividad del Estado para satisfacer los servicios básicos de agua potable a través de fuentes de captación, redes de conducción, potabilización, reservorios y suministro por conexiones domiciliarias o sistemas no convencionales. (D.L. N°2066 - Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario 11-abril-2000 – Capítulo II de la Definiciones- q.- ART. 8°).

### **Servicio de saneamiento**

Actividad del Estado para satisfacer los servicios básicos de a carreo, depuración y descarga final de las aguas servidas. (Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado No. 2066 del 11-abril-2000 – Cap. II -De las definiciones... r.- Artículo 8°).

### **Calidad del servicio**

Satisfacción del usuario. Engloba la percepción del consumidor sobre sus expectativas del servicio recibido de la entidad que lo brinda; que, para lograr el servicio óptimo, deberá realizar los procesos de las gestiones administrativas, técnicas y económicas (esta última relacionada a la tarifa). Así como, realizar mejoras continuas en los sistemas.

### **Acceso al servicio de saneamiento**

Acceso al saneamiento significa la provisión de servicios de agua potable y saneamiento mediante la instalación de al menos una conexión domiciliaria de agua potable o alcantarillado.

### **Conexión domiciliaria de agua potable**

La conexión de agua potable es de uso obligatoria en todos los domicilios por parte de la red de distribución administrada por la EPS, debiendo ser conectada de forma autónoma y exclusiva, siempre que la infraestructura este bajo control de la EPS, asimismo, debe contener la operatividad y mantenimiento de la fuente de agua potable que va hasta la conexión al domicilio.

### **Tratamiento del agua**

Los prestadores de Servicios deben implementar las operaciones requeridas en el proceso de control del tratamiento de agua, que incluye la elaboración e implementación de los programas de control de procesos en la producción de agua potable, asimismo, se debe establecer las dosis y concentración de los insumos químicos a utilizar para garantizar la calidad de agua cruda para su consumo.

## **1.4. Marco referencial**

### ***1.4.1 A nivel internacional***

(Celis, 2013) En su tesis “Análisis de la Política Pública de agua potable y saneamiento básico para el sector rural en Colombia - Período de Gobierno 2010 – 2014”, para optar el grado de Doctor en la Pontificia Universidad Javeriana, planteo como objetivo Analizar la actual

política pública de agua potable y saneamiento básico para zonas rurales en Colombia. El nivel de investigación es descriptivo, tuvo un enfoque cualitativo. Las conclusiones en este estudio son: La prevalencia de políticas obsoletas limita el cumplimiento del mejoramiento de la cobertura de saneamiento en las comunidades de zonas rurales, además, no cuentan con documentos claros en la toma de decisiones para resolver los problemas que afectan a la comunidad. La poca capacidad del Estado en proporcionar los recursos básicos insuficientes para atender las insuficiencias de las zonas rurales para el mejoramiento de acceso al agua y saneamiento.

(Guidi , 2012) en su tesis “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”, para optar el grado de Doctor, en la escuela de posgrado de la universidad de granada. Tuvo como objetivo conocer si los ciudadanos con peor acceso a agua se ven afectados en su nivel de bienestar subjetivo. El nivel de investigación fue descriptivo, el diseño es no experimental. Concluye que el servicio de aguas en las diferentes ciudades presenta carencias debido a la mala infraestructura, por consiguiente, la mala administración de los agentes de la empresa de agua hace que los usuarios asuman los costos elevados para mejorar el servicio y tener un mejor acceso al agua.

(Molina , 2012) en su tesis “Proyecto de mejoramiento del sistema de distribución de agua para el casco urbano de Cucuyagua, Copán”, para optar el título profesional en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Tiene por objetivo, elaborar un proyecto de mejoramiento del sistema de distribución de agua para el casco urbano de Cucuyagua, Copán. El nivel es descriptivo, el tipo es de enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental y transversal. Tiene las siguientes conclusiones: es viable en



cuanto a la elaboración de un proyecto de mejoramiento de agua para sustituir y mejorar el suministro de agua en lo que respecta la calidad y la cantidad; y una buena capacidad de gestión sería mejorar el manejo que oriente a reducir las fugas y pérdidas de agua y por consiguiente mejorar su calidad y estilo de vida de sus pobladores.

#### ***1.4.2 A nivel nacional***

(Hugo, 2021) en su tesis de maestría sobre “Modelo de gestión técnico administrativo económico de los servicios de agua potable y saneamiento para el desarrollo social del centro poblado del distrito de Independencia de Pisco - Ica” En la Universidad Nacional Federico Villareal, plantea como objetivo elaborar un modelo de gestión técnico administrativo económico de los servicios de agua potable y saneamiento, mediante la aplicación de la técnica del algoritmo y gestión de procesos. En cuanto a la metodología, se desarrolló la estructura general del estudio, así como los procedimientos y técnicas de recolección de información de gabinete y en campo. Las conclusiones más relevantes son proponer modelos de gestión técnica, gerencial y económica para la gestión de los servicios de agua limpia y saneamiento; Tiene un impacto directo en la calidad de los servicios básicos.

(Castro, 2019) en su tesis “Gestión del Programa Nacional de Saneamiento Rural y su influencia en la calidad de vida de las comunidades del distrito de Pinto Recodo 2016” para optar el grado académico de bachiller en la Universidad Cesar Vallejo, su investigación tuvo como objetivo establecer el grado de influencia del Programa Nacional de Saneamiento Rural en la calidad de vida de las comunidades del distrito de Pinto Recodo, nivel de investigación descriptivo correlacional, concluye que: la Gestión del Programa Nacional de Saneamiento Rural es positivo y tienen una elevada calidad de vida. De modo parecido, se informó mediante los

atributos que la prueba de relación de Spearman, donde  $Rho = 0.683$  y el  $P\text{-Valor} = 0.000 < 0.050$  (nivel de significancia) y se rechazó la hipótesis nula.

(Gutierrez , 2018) en su tesis “Instalación del sistema de saneamiento básico y su influencia en el bienestar social de la población en la zona rural de Llapa – distrito de Llapa – San Miguel - Cajamarca, 2018”, en la universidad privada Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Magister, tuvo como objetivo principal el de determinar como la instalación del Sistema de Saneamiento Básico influye en el bienestar social de la población, nivel de investigación explicativo, es de tipo básico debido a la recopilación de información para resolver el problema. Su conclusión es que el sistema de alcantarillado primario instalado se encuentra en buen estado, lo que evidencia el bienestar de las personas y existe una relación entre la instalación de alcantarillado básico y el bienestar de la comunidad de pobladores rurales de Llapa con un 95% de confianza.

(Navarro & Allpas, 2018) en su tesis “Relación entre la Gestión Municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento” para optar el grado académico de Magister en la Universidad del Pacífico, planteó como objetivo identificar y medir la relación entre la gestión de los gobiernos locales y el acceso de los hogares al servicio de saneamiento integral. El nivel de investigación es descriptivo y de diseño no experimental. La principal conclusión a la que llega es que existe un nivel alto de relación entre las variables planteadas, y la accesibilidad de los servicios de saneamiento integral es mayor en las zonas urbanas que en las rurales. Asimismo, concluye que un gobierno local con óptimos indicadores de gestión, capital regional, tecnología de la información y un alto nivel de organización local, tendrá mejores indicadores de salud.

(Pretel, 2018) en su tesis “Políticas de Dirección y eficacia de la gestión de la empresa prestadora de servicios de saneamiento publica de accionariado municipal de chincha – Ica, periodo 2017 – 2018” para optar el grado de Magister en la Escuela de Posgrado de la Universidad Autónoma de Ica. Tuvo como objetivo “determinar la incidencia de Políticas de Dirección en la eficacia de la Gestión -Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Publico de Accionariado”. El nivel de investigación es explicativo, el tipo es básico, el diseño es transversal. Concluye: Las políticas de dirección implementadas en la gestión tiene un nivel significativo en comparación a la gestión anterior. Asimismo, la eficacia de la gestión no es muy aceptada por la población debido a que ponen poco interés en cuanto a la productividad de sus servicios hacia la población.

(Vásquez, 2017) en su tesis “La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú: Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento en Cutervo y Tacabamba, departamento de Cajamarca” para optar el título profesional en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo determinar en qué medida se va remodelando la ciudadanía en el ámbito rural a partir de la participación activa de las comunidades rurales en una tarea delegada como la gestión de los servicios de saneamiento, nivel de investigación descriptivo, las conclusiones a las que llego son las siguientes: La población empoderada mediante normas en gestión de saneamiento, trajo consigo una serie de derechos y compromisos en beneficio de los mismos con una mejor calidad de agua potable, salud y desarrollo

(Vargas, 2016) en su tesis “La gestión ambiental y la administración del servicio de agua potable en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. 2014” para optar el título de Licenciado en administración de la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo el de calificar la relación de la gestión ambiental y la administración

del servicio de agua potable de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, nivel de investigación descriptivo. Concluye que los trabajadores de la Empresa Municipal analizada, no se relacionan con los usuarios, es decir, no existe una relación positiva, en lo económico y lo social existe relación negativa debido a que el factor económico es independiente de los servicios de agua potable.

(Briceño, 2016) con la tesis para optar el grado de Licenciado en Administración sobre la “Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016”, tiene como objetivo sustentar como la Gestión Municipal influye en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016, cuya metodología es exploratoria y descriptiva. En consecuencia, se ha probado la hipótesis de que la gestión de la ciudad tiene una influencia directa y limitada en la calidad de los servicios públicos de la ciudad del Distrito de Chugay. La principal conclusión es que la variable débil es el recurso humano incidiendo en la lentitud de los trámites, el deficiente abastecimiento de agua potable y saneamiento, y la deficiente supervisión del alumbrado público.

### **1.5. Marco legal**

- Reglamento de Calidad de la prestación de Servicios de Saneamiento. Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD.
- Ley de creación del distrito de Unión Asháninka N° 31197 del 18 de mayo 2021
- Ley Orgánica de Municipalidades. Ley N° 27972.
- Resolución N° 029-2020-SUNASS-CD. Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento en Pequeñas Ciudades.
- Artículo 83. Agua Potable y alcantarillado. Ley Marco de Autonomías y Descentralización.

## II. Materiales y métodos

### 2.1. Materiales

#### 2.1.1. Fiabilidad de instrumentos

Los resultados de la tabla 5 muestran el estadístico de fiabilidad del instrumento de la gestión municipal. El estadístico de fiabilidad es igual a 0.768, considerado como muy aceptable George y Mallery (2020), ello indica que el instrumento que nos permite medir la variable gestión municipal tiene validez para hacer inferencias estadísticas.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad por elemento Gestión Municipal*

VARIABLE X : GESTIÓN MUNICIPAL	Alfa de Cronbach
Califique si el abastecimiento de agua potable y alcantarillado que brinda el Municipio, es suficiente para cubrir las necesidades de la población	0.746
Califique si el área técnica municipal responsable de los servicios de agua potable y alcantarillado esta adecuadamente implementada	0.742
Califique si el área técnica cuenta con personal capacitado y suficiente para brindar una buena atención a los usuarios del servicio	0.743
Califique si el área técnica del Municipio cuenta con un plan de mantenimiento y rehabilitación de las redes, instalaciones y equipos para garantizar la continuidad del servicio	0.755
Califique si el Municipio programa y realiza campañas de capacitación a las familias en educación sanitaria (cuidado y uso de agua, lavado de manos, higiene personal y de la vivienda)	0.757
Califique si el Municipio planifica y aplica planes y proyectos de agua potable y alcantarillado de forma concertada y participativa	0.742
Califique si el distribución y cobro de recibos por el consumo de agua potable y alcantarillado se realiza con fechas establecidas	0.749
Califique si la gestión administrativa municipal de atenciones y reclamos en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado es satisfactoria	0.751
Califique si el monto o tarifa que se paga por el servicio de agua potable y alcantarillado es razonable	0.763
Califique si el monto que se paga por una nueva instalación de agua y desagüe es adecuado	0.755
Califique si el municipio no cobra por el servicio de corte y reconexión del servicio de agua y desagüe	0.759
Califique si la gestión económica municipal por los servicios de agua potable y alcantarillado es buena	0.758
<b>Alfa de Cronbach es igual 0.768</b>	

Los resultados de la tabla 6 muestran el estadístico de fiabilidad del instrumento de la calidad de servicio. El estadístico de fiabilidad es igual a 0.752, considerado como bueno (George & Mallery, 2020), ello indica que el instrumento que nos permite medir la variable calidad de servicio tiene validez para hacer inferencias estadísticas.

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad por elemento para Calidad de Servicio*

<b>VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Estoy conforme con la calidad del agua potable (limpia y cristalina) que recibe en mi domicilio	0.725
Estoy conforme con la continuidad del agua potable que recibe en mi domicilio	0.734
Estoy conforme con la operatividad del alcantarillado porque no tiene problemas en el desagüe	0.743
Estoy conforme capacitación de educación sanitaria por el Municipio a sido satisfactoria y en mi familia lo están cumpliendo	0.742
Una buena gestión del área técnica del Municipio está permitiendo que el agua potable sea de calidad.	0.731
Una eficiente gestión administrativa del Municipio contribuye a que los servicios de agua potable y alcantarillado sean de calidad	0.728
Una buena gestión económica del Municipio permite contar con una tarifa económica en el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado	0.737
La eficiente gestión Municipal permite una buena calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado	0.739
Contar con agua potable y alcantarillado ha permitido reducir los problemas de higiene y salud en las familias como diarreas, infecciones, parásitos, entre otros	0.730
Contar con agua potable y alcantarillado nos ha permitido tener una mayor seguridad (riesgo de encontrarse con serpientes, animales salvajes, acoso y agresiones) y tener un menor abandono escolar (menor índices de cansancio en la escuela)	0.727
Contar con agua potable y alcantarillado nos ha permitido mejorar nuestros ingresos (ahorro de tiempo), así como reducir las desigualdades en la población	0.744
El cumplimiento de los planes y proyectos en agua potable y saneamiento está contribuyendo al desarrollo social de la población	0.738
Alfa de Cronbach es igual 0.752	

**2.1.2. Variables e indicadores**

Variable independiente:

Gestión Municipal (X)

Dimensiones: Gestión Técnica (X1), Gestión Administrativa (X2) y

Gestión Económica (X3)

Variable dependiente:

Calidad de servicio de agua potable y alcantarillado (Y)

Dimensiones: Servicio (Y1), Resultados (Y2) y Confianza (Y3)

La operacionalización de las variables se muestra en la tabla 7

**Tabla 7***Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
X: Gestión Municipal	Es un conjunto de objetivos definidos y medidas tomadas por los gobiernos locales para atender y dar respuesta a las necesidades de agua potable y alcantarillado en aspectos de economía, planificación y efectividad.	Técnica(X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Califique si el abastecimiento de agua potable y alcantarillado que brinda el Municipio, es suficiente para cubrir las necesidades de la población</li> <li>2. Califique si el área técnica responsable de los servicios de agua potable y alcantarillado esta adecuadamente implementada</li> <li>3. Califique si el área técnica cuenta con personal capacitado y suficiente para brindar una buena atención a los usuarios del servicio</li> <li>4. Califique si el área técnica del Municipio cuenta con un plan de mantenimiento y rehabilitación de las redes, instalaciones y equipos para garantizar la continuidad del servicio</li> </ol>
		Administrativa (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Califique si el municipio programa y realiza campañas de capacitación a las familias en educación sanitaria (cuidado y uso de agua, lavado de manos, higiene personal y de la vivienda)</li> <li>6. Califique si el Municipio planifica y aplica planes y proyectos de agua potable y alcantarillado de forma concertada y participativa</li> <li>7. Califique si la distribución y cobro de recibos por el consumo de agua potable y alcantarillado se realiza con fechas establecidas</li> <li>8. Califique si la gestión administrativa municipal de atenciones y reclamos en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado es satisfactoria</li> </ol>
		Económica (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Califique si el monto o tarifa que se paga por el servicio de agua potable y alcantarillado es razonable</li> <li>10. Califique si el monto que se paga por una nueva instalación de agua y desagüe es adecuado</li> <li>11. Califique cuando el municipio cobra por el servicio de corte y reconexión del servicio de agua y desagüe es adecuado</li> <li>12. Califique si la gestión económica municipal por los servicios de agua potable y alcantarillado está bien</li> </ol>
Y = Calidad del servicio	La calidad de los servicios públicos de saneamiento básico es	Servicios (Y1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estoy conforme con la calidad del agua potable (limpia y cristalina) que recibo en mi domicilio</li> <li>2. Estoy conforme con la continuidad del agua potable que recibo en mi domicilio</li> <li>3. Estoy conforme con la operatividad del alcantarillado porque no tengo problemas en el desagüe</li> <li>4. Estoy conforme con la capacitación recibida por el Municipio sobre educación sanitaria y en mi familia lo estamos cumpliendo</li> </ol>



de agua potable y alcantarillado	los niveles de satisfacción del servicio, resultados y confianza. Los cuales son importante para elevar el nivel de vida de los habitantes.	Resultados (Y2)	<p>5.Una buena gestión del área técnica del Municipio está permitiendo que el agua potable sea de calidad</p> <p>6.Una eficiente gestión administrativa del Municipio contribuye a que los servicios de agua potable y alcantarillado sean de calidad</p> <p>7.Una buena gestión económica del Municipio permite contar con una tarifa económica en el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado</p> <p>8.La eficiente gestión Municipal permite una buena calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado</p>
		Confianza (Y3)	<p>9.Contar con agua potable y alcantarillado ha permitido reducir los problemas de higiene y salud en las familias como diarreas, infecciones, parásitos, entre otros</p> <p>10.Contar con agua potable y alcantarillado nos ha permitido tener una mayor seguridad (riesgo de encontrarse con serpientes, animales salvajes, ¿acoso y agresiones) y tener un menor abandono escolar (menor índices de cansancio en la escuela)?</p> <p>11.Contar con agua potable y alcantarillado nos ha permitido mejorar nuestros ingresos (ahorro de tiempo), así como reducir las desigualdades en la población</p> <p>12.El cumplimiento del planes y proyectos en agua potable y saneamiento está contribuyendo al desarrollo social de la población</p>

## 2.2. Métodos

### 2.2.1. Tipo y nivel de investigación

El tipo de investigación es No Experimental – Transversal. Según (Hernandez, Zapata, & Mendoza, 2013) una investigación no experimental cuantitativa es un estudio que “se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152), aquí la variable independiente y sus dimensiones ya han sucedido y por ello no se manipulan. Es transversal o transeccional definido por el mismo autor con otros colaboradores porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

El nivel de investigación es Correlacional, según Hernández y colaboradores consideran este nivel como que: “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa – efecto” (pp. 158). En el caso de la presente investigación se establece la relación de causa efecto entre las variables y dimensiones independientes y dependientes.

### 2.2.2. Población y muestra

El distrito de Unión Asháninka con su capital el centro poblado de Mantaro y las comunidades de Shantoshari y sector Teresa, integradas por niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores proyectada para el año 2021 por la Micro Red de Salud de Kimbiri – Pichari es de 3446. Considerando que la unidad de análisis son las familias, se estimó a 4.6 miembros por familia. Se estimó la existencia de 752 familias.

Utilizando la fórmula de tamaño de muestra para una población definida:

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

n: Tamaño de muestra

N: Población total: 752 familias

Z: Valor estadístico para un nivel de confianza: 1.96

P: Porcentaje de evento favorable: 50%

q: Porcentaje de evento desfavorable (1- ): 50%

e: Margen de error: +- 0.048 Reemplazando:

$$n = \frac{752 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.048^2 * (752 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 267 familias

Para el marco muestral se considera la estructura de habitantes del año 2017 establecida en el (Proyecto, 2017) y la proyección para el año 2021, así como el número de miembros por familias igual a 4.6. Ver tabla 8.

### Tabla 8

*Población de las comunidades del centro poblado de Mantaro, 2017*

<b>Centro Poblado</b>	<b>Población</b>	<b>Familias</b>	<b>Participación</b>	<b>Miembros x Familia</b>
MANTARO CAPITAL	2,290	509	66.78%	4.50
SHANTOSHARI	104	36	3.03%	2.89
SECTOR TERESA	1,035	207	30.18%	5
<b>TOTAL</b>	<b>3,429</b>	<b>752</b>	<b>100%</b>	4.60

Considerando la participación de las familias en cada comunidad se obtiene el marco muestral

**Tabla 9***Marco Muestral*

<b>Centro poblado</b>	<b>Participación</b>	<b>Muestra</b>
MANTARO CAPITAL	66.78%	178
SHANTOSHARI	3.03%	8
SECTOR TERESA	30.18%	81
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>267</b>

**2.2.3. Fuentes de información**

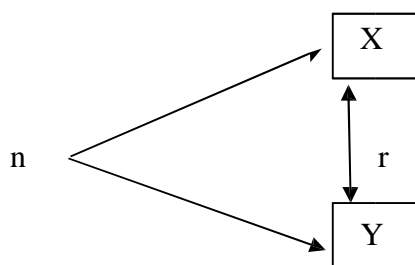
**Primaria.** Mediante cuestionarios para ambas variables. Para la variable gestión municipal se tiene tres dimensiones: gestión técnica, gestión administrativa y gestión económica planteado en 4 indicadores para cada uno. Para la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado se tiene también 3 dimensiones: Servicio, Resultados y confianza, con cuatro indicadores cada uno. Cuyo cuestionario es autoría de los investigadores.

**Secundaria.** Revisión bibliográfica, cuyo detalle se encuentra en el presente Plan de Tesis. Informe de la Dirección Técnica de Demarcación Territorial de la PCM, INEI, diagnóstico socio económico de la Municipalidad del centro poblado de Mantaro.

**2.2.4. Diseño de investigación**

Considerando que el término diseño se refiere a la estrategia para obtener la información que se desea. La estrategia es Asociativa, que según Manuel Ato y colaboradores este tipo de investigación no experimental es un estudio “cuyo propósito principal es explorar las relaciones entre variables con el objetivo de pronosticar o explicar su comportamiento” (Ato, López, & Benavente, 2013, p. 1050)

La correlación a establecerse es entre las variables gestión municipal y calidad del servicio de agua potable y alcantarillado, requiere el tratamiento de acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

n : Muestra de 267 familias del distrito

X : Gestión Municipal

Y : Calidad del Servicio de agua potable y alcantarillado

r : Correlación -Causal

### ***2.2.5. Técnicas e instrumentos***

#### **Técnicas**

Análisis documental

Encuestas de opinión

#### **Instrumentos**

Guía documental

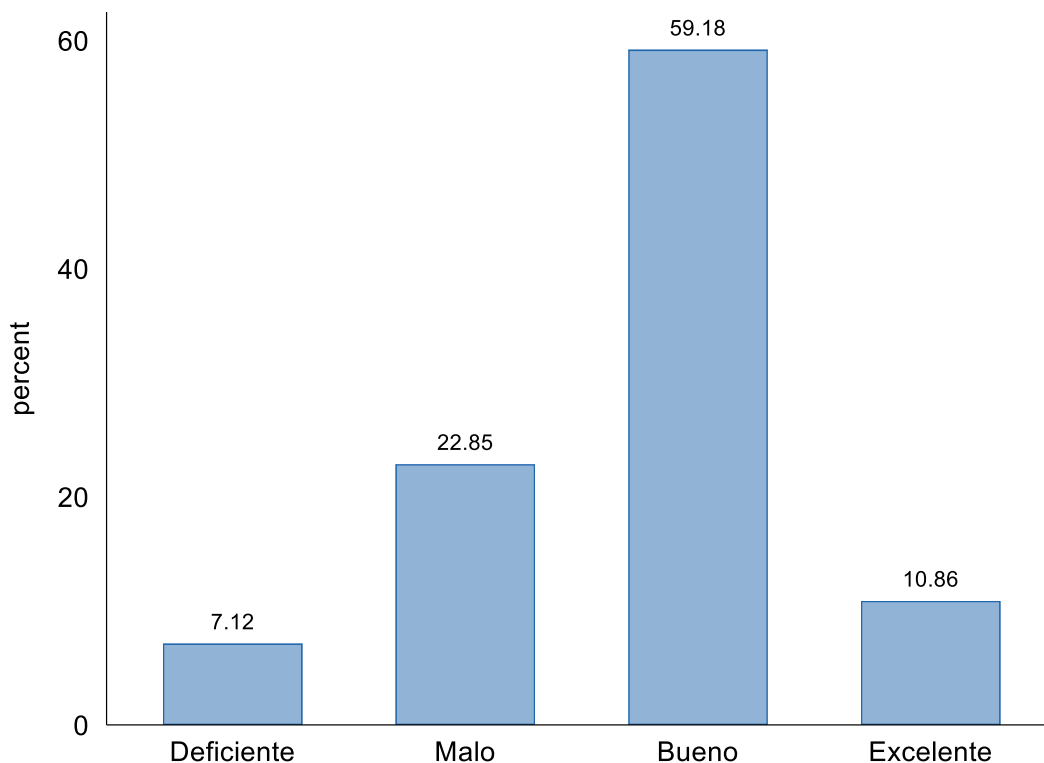
Cuestionario

### III. Resultados

#### 3.1. Descriptivos

##### 3.1.1. Gestión técnica

**Figura 3** Percepción sobre la gestión técnica de la municipalidad, 2022

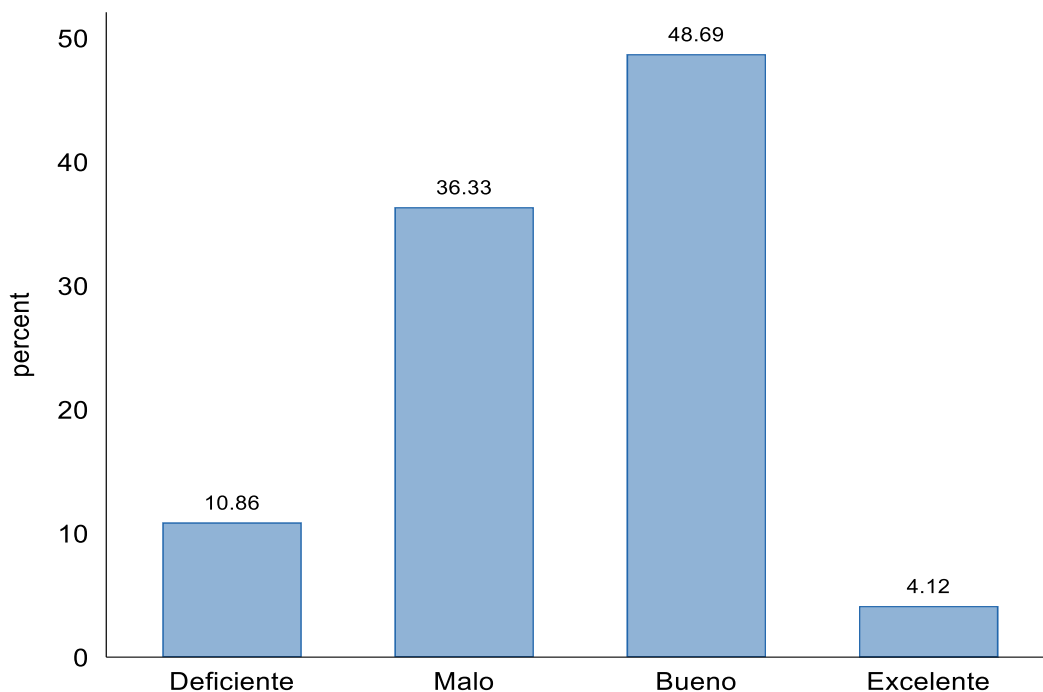


En la figura 3 se muestra la percepción de la población sobre la gestión técnica de la municipalidad del distrito de Unión Asháninka. Del total, el 59.18% de la población percibe que la gestión técnica es buena; sin embargo, el 22% de la población perciben de manera mala. Empero, hay otro grupo de población (10.86%) perciben que la gestión técnica es excelente y asimismo el 7.12% califica deficiente la gestión en la municipalidad de Unión Asháninka.

### 3.1.2. Gestión administrativa

#### Figura 4

Percepción sobre la gestión administrativa de la municipalidad, 2022



En la figura 4 se muestra la percepción de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Unión Asháninka. Del 100% de los encuestados, el 48.69% consideran que la gestión administrativa es buena, mientras el 36.33% consideran malo, otros 10.86% consideran deficiente la gestión administrativa. Sin embargo, solo el 4.12% de la población considera excelente.

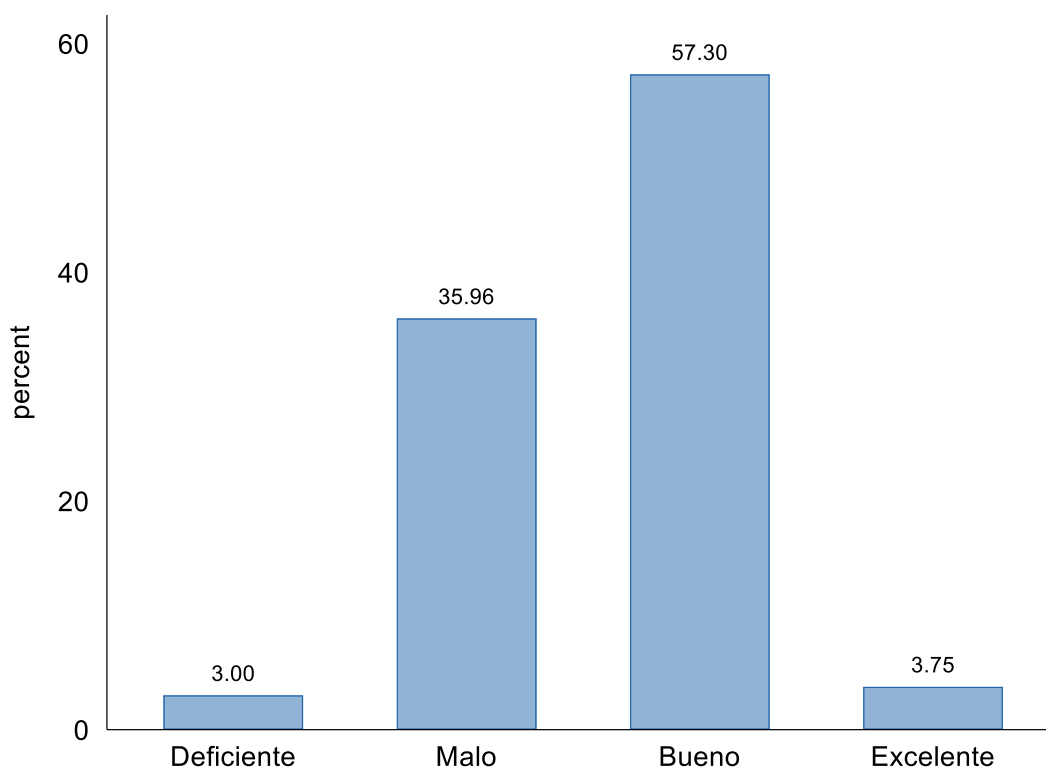
### 3.1.3. Gestión económica

En la figura 5, se evidencia la percepción de la población del distrito de Unión Asháninka sobre la gestión económica que realiza la municipalidad. Del 100% de los encuestados, el 57.30% perciben que la gestión económica que realiza la municipalidad es buena, mientras el

35.96% consideran mala la gestión y el 3% califica como deficiente. Sin embargo, existe el 3.75% de la población que ve a la gestión económica como excelente.

### Figura 5

*Percepción sobre la gestión económica de la municipalidad, 2022*



#### 3.1.4. Satisfacción de los servicios

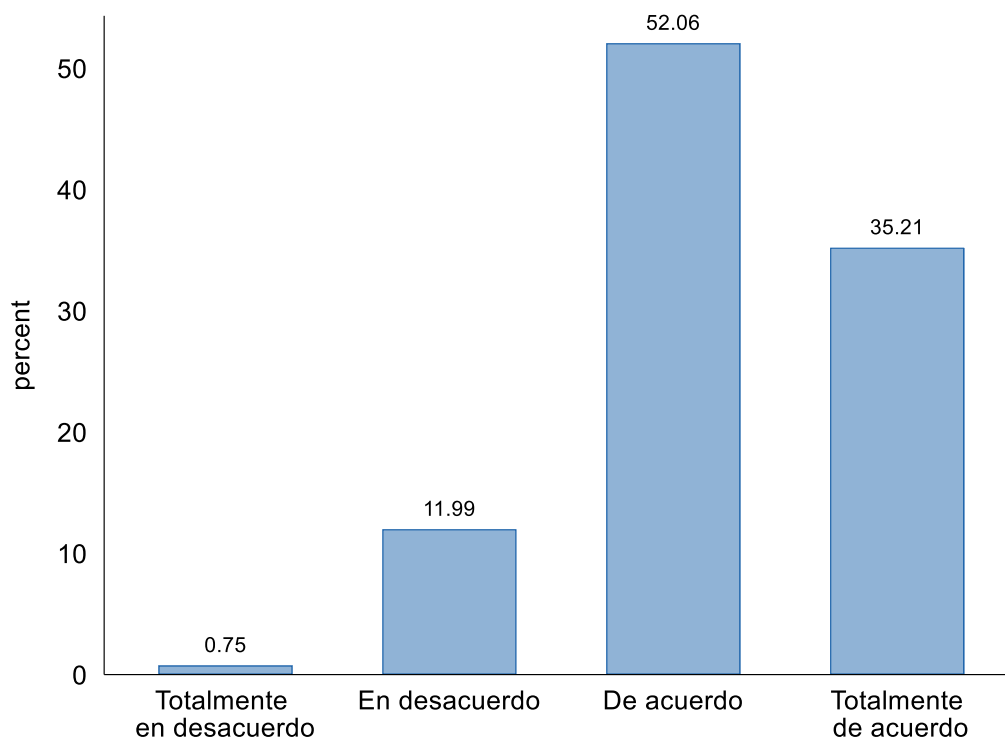
En la figura 6 se muestra la percepción sobre la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka. Del 100% de la población encuestada, el 52.06% están de acuerdo con la prestación de servicio de agua potable, asimismo el 35.21% de la población consideran estar totalmente de acuerdo con la prestación de los servicios de agua por parte de la municipalidad Asháninka. Sin embargo, el 11.99% de la población está en



desacuerdo con la prestación de servicios de agua potable y otros (0.75%) consideran estar totalmente en desacuerdo con los servicios de agua que brinda la municipalidad.

### Figura 6

*Grado de acuerdo o desacuerdo sobre prestación de servicios de agua potable y alcantarillado*

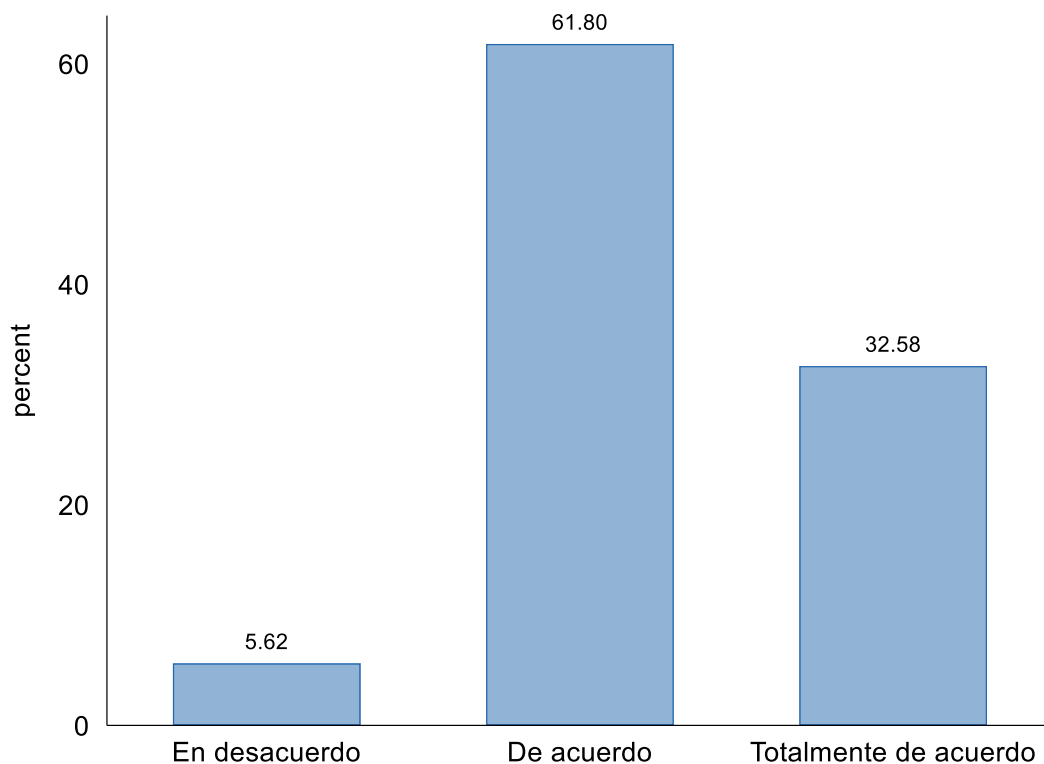


### 3.1.5. Resultados

En la figura 7 se muestra la percepción sobre los resultados de gestión de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka. Del 100% de la población encuestada, el 61.80% de la población manifestaron estar de acuerdo con los resultados de la gestión de agua potable y alcantarillado, asimismo el 32.58% de la población manifestaron estar totalmente de acuerdo con los resultados de la gestión, mientras el 5.62% mencionaron de estar en desacuerdo con los resultados de la gestión de agua y alcantarillado que realiza el distrito de Unión Asháninka.

**Figura 7**

*Grado de acuerdo o desacuerdo sobre los resultados de gestión de agua potable y alcantarillado*

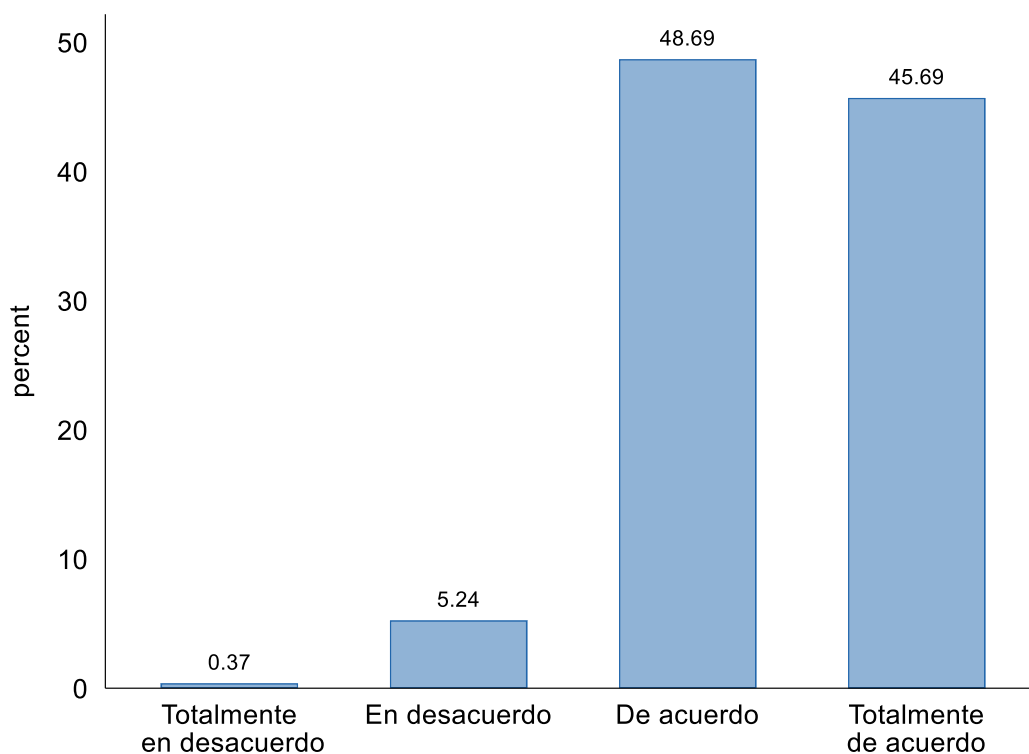


### **3.1.6. Confianza**

En la figura 8 se evidencia la percepción sobre confianza en los servicios de agua potable y alcantarillado que brinda en el distrito de Unión Asháninka. Del 100% de la población encuestada, el 48.69% se consideran que están de acuerdo o confían en los servicios de agua potable; asimismo, el 45.69% de la población consideran estar totalmente de acuerdo o confían totalmente en el servicio de agua potable y alcantarillado. Sin embargo, el 5.24% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo sobre la confianza del servicio de agua y otros (0.37%) están totalmente en desacuerdo sobre la confianza en los servicios de agua potable en el distrito de Unión Asháninka.

**Figura 8**

*Grado de acuerdo o desacuerdo sobre confianza en los servicios de agua potable y alcantarillado*



## 3.2. Inferencial

### 3.2.1. Prueba de normalidad

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ( $n > 50$ ) considera como la hipótesis nula que las variables se distribuyen de manera normal. En tabla 10 se muestra la prueba de normalidad para las variables y sus dimensiones, donde la significancia asintótica para todas las variables gestión municipal y calidad de servicios, así como para las dimensiones los valores son menores al nivel de significancia de 5%; por lo que, se rechaza la hipótesis de la distribución normal; entonces, la metodología sugiere que si las variables no se distribuyen de manera normal deberían estimarse a través de estadísticos no paramétricas. Sin embargo, opcionalmente para

estimar las regresiones lineales se toma en cuenta a la ley de grandes números, el cual menciona que a medida que la muestra tiende a ser grande las variables tienden a distribuirse normalmente.

**Tabla 10**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

		Gestión Técnica	Gestión Administrativa	Gestión Económica	Servicios	Resultados	Confianza	Gestión Municipal	Calidad de los servicios
N		267	267	267	267	267	267	267	267
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2.74	2.46	2.62	3.22	3.27	3.40	38.67	47.65
	Desv. Desviación	0.745	0.742	0.610	0.676	0.557	0.607	6.225	4.873
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.338	0.295	0.345	0.274	0.360	0.297	0.082	0.087
	Positivo	0.254	0.205	0.234	0.274	0.360	0.287	0.048	0.039
	Negativo	-0.338	-0.295	-0.345	-0.247	-0.258	-0.297	-0.082	-0.087
Estadístico de prueba		0.338	0.295	0.345	0.274	0.360	0.297	0.082	0.087
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- La distribución de prueba es normal.
- Se calcula a partir de datos.
- Corrección de significación de Lilliefors.

En la presente investigación se consideró la estimación no paramétrica de Kendall sobre Spearman, ya que todas variables están en escala ordinal de 1 a 4 y además este estadístico es insensible a valores extremos a diferencia del otro.

### **3.2.2. Gestión municipal y calidad de servicios**

En la siguiente tabla 11 de contingencia, así como en la figura 9 se muestra que 34.1% de las personas consideran o perciben como buena la gestión municipal también perciben que están totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios que brinda la municipalidad, así mismo el 28.8% de la población que perciben como bueno la gestión municipal también están de acuerdo con la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado que presta la municipalidad. Por otro lado, el 8.2% de los encuestados consideran que la gestión municipal como mala, sin

embargo, están totalmente de acuerdo con los servicios prestados por parte de la municipalidad distrital de Unión de Asháninka.

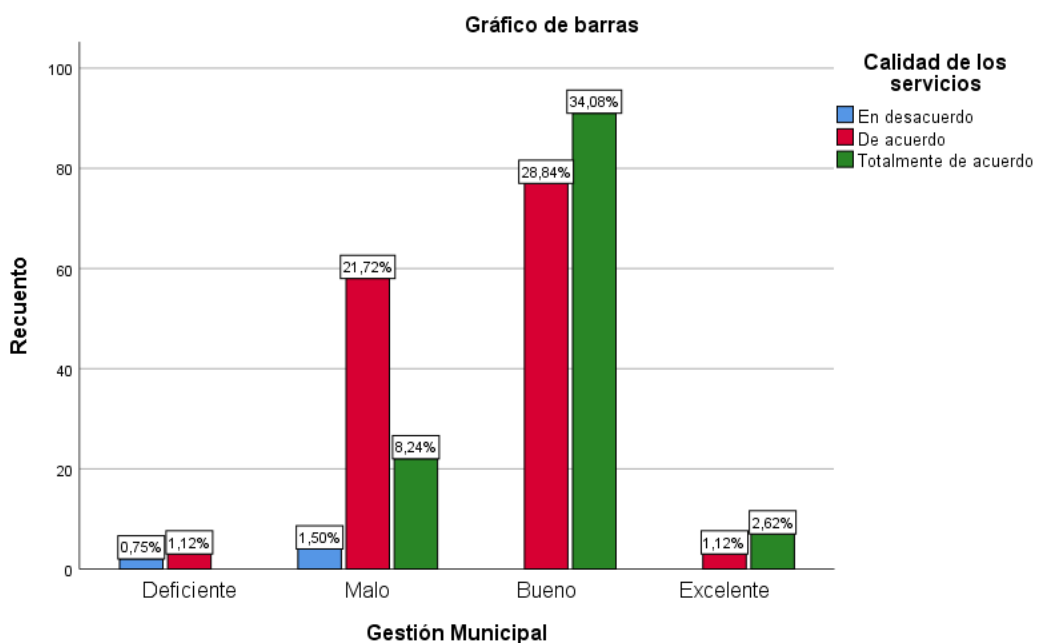
**Tabla 11**

*Tabla cruzada Gestión municipal\*Calidad de servicio*

		Calidad de los servicios			Total
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión Municipal	Deficiente	0.7%	1.1%		1.9%
	Malo	1.5%	21.7%	8.2%	31.5%
	Bueno		28.8%	34.1%	62.9%
	Excelente		1.1%	2.6%	3.7%
<b>Total</b>		<b>2.2%</b>	<b>52.8%</b>	<b>44.9%</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 9**

*Gestión municipal\*Calidad de servicio*



Para ver la influencia de gestión municipal sobre la calidad de servicios de agua potable y alcantarillado el distrito de Unión Asháninka se realiza la prueba tau-b de Kendall, es decir la prueba no paramétrica de correlación que mide el grado de dependencia lineal entre las variables y se muestra en la tabla 12. El grado de correlación entre las variables es medido por el

coeficiente Tau-b Kendall que es igual a 0.317 (31.7%), esto indica que la gestión municipal y la calidad de servicios de agua y saneamiento están asociados positivamente y son linealmente dependientes, puesto que la significancia asintótica es menor al nivel de significancia de 5% y por ello, reafirma que cuando mejora la gestión municipal también se espera que la calidad de servicios de agua potable y alcantarillo mejore en el distrito de Unión Asháninka.

**Tabla 12**

*Pruebas de correlación entre la gestión municipal y calidad de servicios de agua potable y alcantarillado*

			<b>Gestión Municipal</b>	<b>Calidad de los servicios</b>
Tau_b de Kendall	Gestión Municipal	Coeficiente de correlación	1.000	,317**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	267	267
	Calidad de los servicios	Coeficiente de correlación	,317**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	267	267

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

### 3.2.3. Gestión técnica y satisfacción de los servicios

En la tabla 13 de contingencia, así como en la figura 10 muestra que 31.8% de las personas encuestadas consideran o perciben como buena la gestión técnica de la municipal también perciben que están de acuerdo con la calidad de servicios que les brinda la municipalidad; así mismo, el 23.6% de la población que perciben como bueno la gestión técnica también están totalmente de acuerdo con la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado que presta la municipalidad. Por otro lado, el 15% de los encuestados consideran que la gestión técnica de la municipalidad como mala, sin embargo, están de acuerdo con los servicios prestados por parte de la municipalidad distrital de Unión de Asháninka. Cabe mencionar que existe el 7.9% de los encuestados que consideran como excelente la gestión

técnica de la municipalidad y además están totalmente de acuerdo con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado por la municipalidad Asháninka.

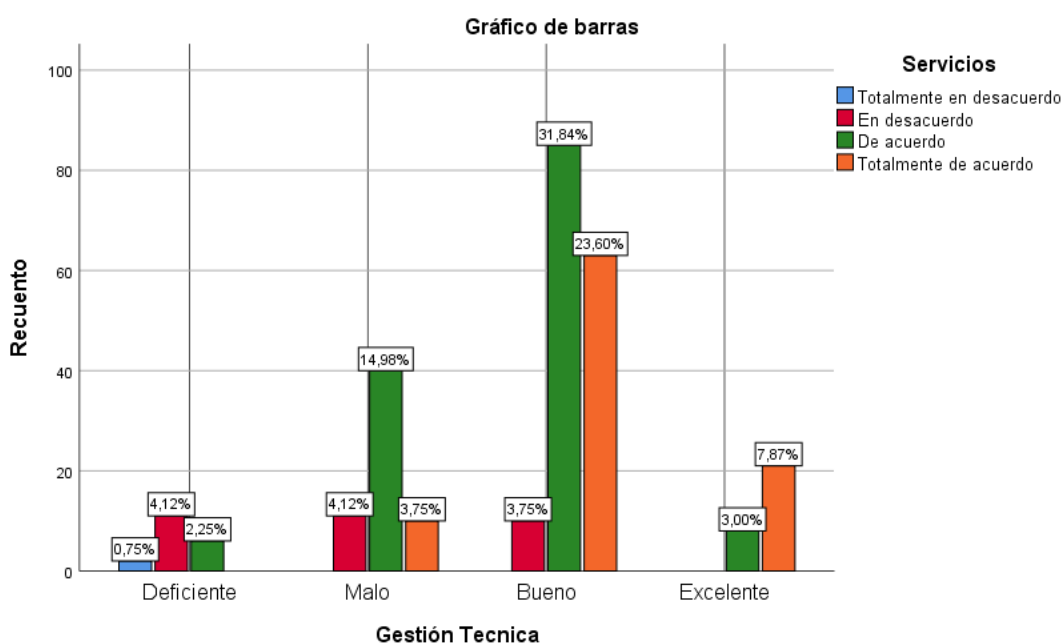
**Tabla 13**

*Tabla cruzada gestión técnica\*satisfacción de servicios*

		Satisfacción de Servicios				Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
<b>Gestión Técnica</b>	Deficiente	0.7%	4.1%	2.2%		7.1%
	Malo		4.1%	15.0%	3.7%	22.8%
	Bueno		3.7%	31.8%	23.6%	59.2%
	Excelente			3.0%	7.9%	10.9%
<b>Total</b>		<b>0.7%</b>	<b>12.0%</b>	<b>52.1%</b>	<b>35.2%</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 10**

*Gestión técnica\*satisfacción de servicios*



Por otro lado, para ver la influencia de gestión técnica municipal sobre la satisfacción de servicio que presta el municipio del distrito de Unión Asháninka se realiza la prueba tau-b de Kendall, es decir la prueba no paramétrica que mide el grado de dependencia lineal entre las

variables como se muestra en la tabla 14. El grado de correlación entre la gestión técnica y los servicios está dada por el coeficiente Tau-b Kendall que es igual a 0.425 (42.5%), el cual indica que la gestión técnica municipal y los servicios prestados están asociados positivamente y son linealmente dependientes, puesto que la significancia asintótica es menor al nivel de significancia de 5% y por tanto, reafirma que cuando existe la mejora en la gestión técnica municipal, se espera que también mejore los servicios brindados por la municipalidad en el distrito de Unión Asháninka.

**Tabla 14**

*Pruebas de correlación entre gestión técnica y satisfacción de servicios*

			Gestión técnica	Calidad de Servicios
Tau_b Kendall	de Gestión Técnica	Coeficiente de correlación	1.000	,425**
		Sig. (bilateral)		0.000
	de Servicios	N	267	267
		Coeficiente de correlación	,425**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	267	267

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

### 3.2.4. Gestión administrativa y resultados de los servicios

En la tabla 15 de contingencia, así como en la siguiente figura 11 se muestra que 29.2% de las personas encuestadas consideran como buena la gestión administrativa de la municipal también perciben que están de acuerdo con los resultados los servicios que les brinda la municipalidad, mientras el 23.2% de la población perciben como malo a la gestión administrativa municipal y sin embargo están de acuerdo con los resultados de los servicios que les presta la municipalidad. Por otro lado, el 18.7% de los encuestados consideran que la gestión administrativa de la municipalidad como buena y a su vez están totalmente de acuerdo con los resultados de los servicios de agua potable prestados por parte de la municipalidad distrital de



Unión de Asháninka. Cabe mencionar que existe el 10.5% de los encuestados que consideran mala la gestión administrativa de la municipalidad y sin embargo consideran estar totalmente de acuerdo con los resultados de la prestación de servicios de agua potable por la municipalidad Asháninka. También, se muestra que el 7.1% de la población encuestada consideran deficiente la gestión administrativa y sin embargo están de acuerdo con los resultados de los servicios brindados por parte de la municipalidad.

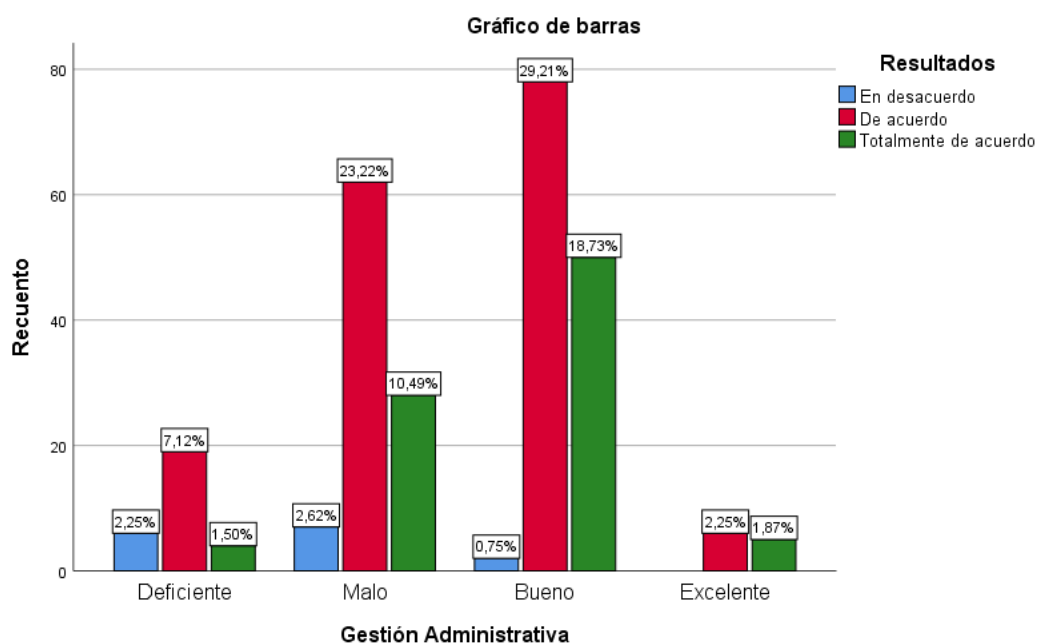
**Tabla 15**

*Tabla cruzada gestión administrativa\*resultados de los servicios*

		<b>Resultados</b>			<b>Total</b>
		En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Gestión Administrativa	Deficiente	2.2%	7.1%	1.5%	10.9%
	Malo	2.6%	23.2%	10.5%	36.3%
	Bueno	0.7%	29.2%	18.7%	48.7%
	Excelente		2.2%	1.9%	4.1%
<b>Total</b>		<b>5.6%</b>	<b>61.8%</b>	<b>32.6%</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 11**

*Gestión administrativa\*resultados de los servicios*



Por otro lado, para ver la influencia de gestión administrativa municipal sobre los resultados de servicios que presta el distrito de Unión Asháninka se realiza la prueba tau-b de Kendall, es decir la prueba no paramétrica que permite medir el grado de dependencia lineal entre las variables como se aprecia en la siguiente tabla 16. El grado de correlación entre la gestión administrativa y los resultados de servicios está dada por el coeficiente Tau-b Kendall que es igual a 0.206 (20.6%), el cual indica que la gestión técnica municipal y los servicios prestados están asociados positivamente y son linealmente dependientes, puesto que la significancia asintótica es menor al nivel de significancia de 5% y por tanto, reafirma que cuando existe la mejora en la gestión administrativa de la municipalidad también se espera que mejore los resultados de los servicios brindados por parte de la municipalidad del distrito de Unión Asháninka.

**Tabla 16**

*Pruebas de correlación entre la gestión administrativa y resultados de los servicios*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Resultados</b>
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,206**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	267	267
	Resultados	Coeficiente de correlación	,206**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	267	267

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

### **3.2.5. Gestión económica y confianza en los servicios**

En la siguiente tabla 17 de contingencia, así como en la figura 12 se muestra que 28.1% de las personas encuestadas consideran como buena la gestión económica de la municipal también perciben que están totalmente de acuerdo en los servicios de agua potable y alcantarillado que les brinda la municipalidad. Mientras el 26.6% de la población perciben como buena la gestión

económica municipal y que a su vez están confiados con los servicios de agua potable y alcantarillado.

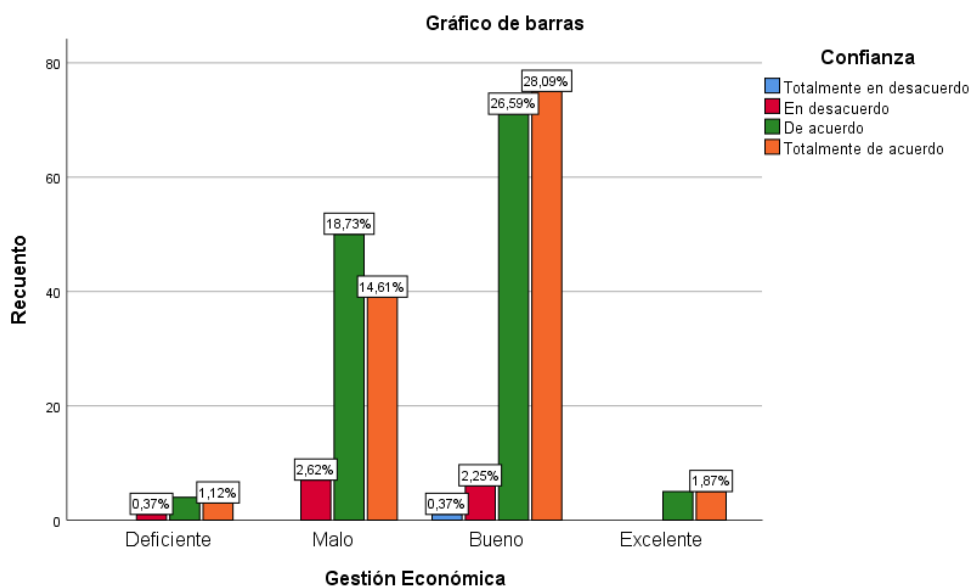
**Tabla 17**

*Tabla cruzada gestión económica\*Confianza de los servicios*

		Confianza			Total	
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo		Totalmente de acuerdo
Gestión Económica	Deficiente		0.4%	1.5%	1.1%	3.0%
	Malo		2.6%	18.7%	14.6%	36.0%
Total	Bueno	0.4%	2.2%	26.6%	28.1%	57.3%
	Excelente			1.9%	1.9%	3.7%
Total		0.4%	5.2%	48.7%	45.7%	100.0%

**Figura 12**

*Gestión Económica\*Confianza de los servicios de agua potable y alcantarillado*



Por otro lado, el 18.7% de los encuestados consideran que la gestión económica de la municipalidad como mala y sin embargo están confiados en los servicios de agua potable y alcantarillado que les brinda la municipalidad. Mientras el 14.6% de los encuestados que consideran mala la gestión económica de la municipalidad y sin embargo sienten estar totalmente

confiados con los resultados de la prestación de los servicios de agua potable. Además, se muestra que el 2.6% de la población encuestada consideran mala la gestión económica y su vez no confían en los servicios de agua potable y alcantarillado que les brinda de la municipalidad.

En cuanto a la influencia de gestión económica municipal sobre la confianza en los servicios de agua potable que presta el distrito de Unión Asháninka se realiza la prueba tau-b de Kendall, es decir la prueba no paramétrica que permite medir el grado de asociación y la dependencia lineal entre las variables.

**Tabla 18**

*Pruebas de correlación*

				<b>Gestión Económica</b>	<b>Confianza</b>
Tau_b de Kendall	Gestión Económica	Coefficiente de correlación	de	1.000	0.092
		Sig. (bilateral)			0.113
		N		267	267
	Confianza	Coefficiente de correlación	de	0.092	1.000
		Sig. (bilateral)		0.113	
		N		267	267

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

En la tabla 18, el grado de correlación entre la gestión económica y la confianza en los servicios de agua potable está dada por el coeficiente Tau-b Kendall que es igual a 0.092 (9.2%), el cual indica que la gestión económica municipal y los servicios prestados están asociados positivamente y sin embargo esta correlación no es significativa y menos son linealmente dependientes, puesto que la significancia asintótica es mayor al nivel de significancia de 5% y por tanto, que la mejora en la gestión económica de la municipalidad es independiente y no influye en la confianza que tiene la población en la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado brindado por la municipalidad en el distrito de Unión Asháninka.

### 3.3. Comprobación de las Hipótesis

La regla de decisión para rechazar o aceptar la hipótesis nula, se toma en cuenta al valor  $p$  comparativamente con el nivel de significancia convencional de 1%, o 5% o 10%:

*Se acepta la  $H_0$ , cuando  $p-V > 0.05$  y se rechaza  $H_0$ , cuando  $p-V < 0.05$*

#### 3.3.1. Comprobación de hipótesis general

$H_0$ : La gestión municipal no influye significativamente en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, año 2022

$H_A$ : La gestión municipal influye significativamente en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, año 2022

En la tabla 19 se observa que la probabilidad o significancia asintótica asociada al tau-b de Kendall es menor que el nivel de significancia de 5% ( $\text{sig.} = 0.00 < 0.05$ ), entonces existe suficiente información para rechazar la hipótesis nula y concluir que la gestión municipal influye significativamente en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, año 2022.

**Tabla 19**

*Correlación no paramétrica entre la gestión municipal y calidad de servicios*

		<b>Calidad de los servicios</b>	
Tau_b de Kendall	Gestión Municipal	Coficiente de correlación	,317**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	267

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

### 3.3.2. Comprobación de primera hipótesis específica

$H_0$ : El factor de gestión técnica municipal no influye significativamente en la satisfacción de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022

$H_A$ : El factor de gestión técnica municipal influye significativamente en la satisfacción de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.

**Tabla 20**

*Correlación no paramétrica gestión técnica y los servicios de agua potable y alcantarillado*

		<b>Servicios</b>	
Tau_b de Kendall	Gestión Técnica	Coeficiente de correlación	,425**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	267

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

En la tabla 20 se observa que la probabilidad o significancia asintótica asociada al tau-b de Kendall es menor que el nivel de significancia de 5% ( $\text{sig.}=0.000<0.05$ ), porque existe suficiente información para rechazar la hipótesis nula y concluir que el factor de gestión técnica municipal influye significativamente en la satisfacción de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.

### 3.3.3. Comprobación de segunda hipótesis específica

$H_0$  El factor de gestión administrativa municipal no influye significativamente en los resultados de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.

$H_A$  El factor de gestión administrativa municipal influye significativamente en los resultados de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.

**Tabla 21***Correlación no paramétrica*

		<b>Resultados</b>	
Tau_b de Kendall	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,206**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	267

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

En la tabla 21 se observa que la probabilidad o significancia asintótica asociada al tau-b de Kendall es menor que el nivel de significancia de 5% ( $\text{sig.}=0.00 < 0.05$ ); por lo que, existe suficiente información para rechazar la hipótesis nula y concluir que el factor de gestión administrativa municipal influye significativamente en los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.

### **3.3.4. Comprobación de tercera hipótesis específica**

$H_0$  El factor de gestión económica municipal no influye significativamente en la confianza de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022

$H_A$  El factor de gestión económica municipal influye significativamente en la confianza de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022

**Tabla 22***Correlación no paramétrica de gestión económica y confianza*

		<b>Confianza</b>	
Tau_b de Kendall	Gestión Económica	Coeficiente de correlación	0.092
		Sig. (bilateral)	0.113
		N	267

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

En la tabla 22 se observa que la probabilidad o significancia asintótica asociada al tau-b de Kendall es mayor que el nivel de significancia de 5% ( $\text{sig.}=0.113 > 0.05$ ), por lo que existe suficiente información para aceptar la hipótesis nula y concluir que el factor de gestión económica municipal no influye significativamente en la confianza de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.



## IV. Discusión

La presente investigación tuvo como principal interrogante de qué manera la gestión municipal influye en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka- La Convención – Cusco. Asimismo, conocer la relación e influencia de las dimensiones de la variable gestión municipal (técnica, administrativa y económica) con los servicios, resultado y confianza de la variable dependiente calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.

### 4.1.- Exploración de resultados

Los resultados para dar respuesta a estas interrogantes se dividen en dos: descriptivos e inferenciales. Para poder visualizar los resultados descriptivos y evidenciarlo mejor se construyó la matriz de evidencias internas descriptivas para la discusión (Tabla 23).

La gestión técnica del municipio es considerada buena y están el 35.21% totalmente de acuerdo con la satisfacción del servicio, interrelacionados ambas dimensiones el 31.8% perciben como buena la gestión técnica y están de acuerdo con la satisfacción del servicio recibido. En cuanto a la percepción de la gestión administrativa de la municipalidad el 48.69% lo considera bueno y 61.8% están de acuerdo con los resultados de la prestación de servicio. Interrelacionando ambas dimensiones se tiene que 29.2% consideran la gestión administrativa como buena y también están de acuerdo con los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado. En lo que respecta a la gestión económica el 57.30% lo consideran bueno y están de acuerdo con la confianza en los servicios que brinda la municipalidad de la interrelación de ambas dimensiones vemos que el 28.1% considera como buena la gestión económica y se encuentra totalmente de acuerdo con la confianza hacia los servicios de agua potable y alcantarillado que brinda la municipalidad distrital.

Tabla 23

*Matriz de evidencias internas descriptivos para la discusión*

Variables	Resultados	
	Solo variables	Interrelación de variables de gestión municipal con variables de calidad de servicios
Percepción sobre la <b>gestión técnica</b> de la municipalidad y grado de acuerdo o desacuerdo con la <b>satisfacción del servicio</b> y su interrelación.	<p><b>Gestión técnica</b>  Excelente = 10.86%  Bueno = 59.8%  Malo = 22.85%  Deficiente = 7.12%</p> <p><b>Satisfacción del servicio</b>  Totalmente de acuerdo = 35.21%  De acuerdo = 52.06%  En desacuerdo = 11.99%  Totalmente en desacuerdo = 0.75%</p>	<p><b>31.8%</b> consideran como buena la <b>gestión técnica</b> y que están de acuerdo con la <b>con la satisfacción del servicio</b>. <b>4.1%</b> consideran como mala la gestión técnica y que están en desacuerdo con el servicio. La correlación entre estas variables es significativa (coeficiente de correlación = 42.5%)</p>
Percepción sobre la <b>gestión administrativa</b> de la municipalidad y grado de acuerdo o desacuerdo con los <b>resultados del servicio</b> y su interrelación	<p><b>Gestión administrativa</b>  Excelente = 4.12%  Bueno = 48.69%  Malo = 36.33%  Deficiente = 4.12%</p> <p><b>Resultados del servicio</b>  Totalmente de acuerdo = 32.58%  De acuerdo = 61.80%  En desacuerdo = 5.62%</p>	<p>29.2% consideran como buena la <b>gestión administrativa</b> y que están de acuerdo con los <b>resultados de los servicios</b>. 2.6% consideran como malo la gestión administrativa y que están en desacuerdo con los resultados del servicio. La correlación entre estas variables es significativa (coeficiente de correlación = 20.6%)</p>
Percepción sobre la <b>gestión económica</b> de la municipalidad y grado de acuerdo o desacuerdo con la confianza de los servicios y su interrelación.	<p><b>Gestión Económica</b>  Excelente = 3.75%  Bueno = 57.30%  Malo = 35.96%  Deficiente = 3.0%</p> <p><b>Confianza en los servicios</b>  Totalmente de acuerdo = 45.69%  De acuerdo = 48.59%  En desacuerdo = 5.24%  Totalmente en desacuerdo = 0.37%</p>	<p>28.1% consideran como buena la <b>gestión económica</b> y que están totalmente de acuerdo con la <b>confianza de los servicios</b>. 2.6% consideran como malo la gestión económica y que están en desacuerdo con la confianza de los servicios. La correlación entre estas variables es significativa (coeficiente de correlación = 9.2%)</p>

## 2.- Interpretación de resultados

Asimismo, en la tabla 24 se muestra la matriz de evidencias internas inferencial para la discusión, en la primera columna se considera el tipo de hipótesis sea general o específica, en la segunda columna se coloca las hipótesis de investigación y en el tercer resultado de las pruebas estadísticas obtenidas para aprobar las hipótesis alternas o de investigación planteadas.

**Tabla 24**

*Matriz de evidencias internas inferencial para la discusión*

	<b>Hipótesis</b>	<b>Pruebas estadísticas</b>
General	La gestión municipal influye significativamente en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, año 2022	P valúe = $0.00 < \alpha = 1\%$ $R^2 = 31.7\%$
Especifica 1	El factor de gestión técnica municipal influye significativamente en la satisfacción de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022	P valúe = $0.00 < \alpha = 1\%$ $R^2 = 42.5\%$
Especifica 2	El factor de gestión administrativa municipal influye significativamente en los resultados de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.	P valúe = $0.00 < \alpha = 1\%$ $R^2 = 20.6\%$
Especifica 3	El factor de gestión económica municipal no influye significativamente en la confianza de los servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022.	P valúe = $0.113 > 0.05$ $R^2 = 9.2\%$

Al corroborar la hipótesis general de investigación concluimos que existe un 31.7% de correlación entre las variables de gestión municipal y las variables de la calidad de servicio. La correlación más importante de 42.5% se presenta entre gestión técnica municipal y la satisfacción de los servicios de agua potable y alcantarillado que recibe las familias del distrito.

### 3.- Resultados inesperados

La mayor limitante de la investigación fue la dificultad en el recojo de la información a los pobladores de los tres centros poblados, ya que esta fue realizada de forma presencial. En cuanto a los resultados inesperados, se dio en la hipótesis específica tres donde  $P\text{-value} > 5\%$ , aprobando la hipótesis nula donde se corrobora en esta oportunidad que la gestión económica municipal no influye significativamente en la confianza de los servicios de agua potable y alcantarillado, conclusión que también se llega en la investigación de (Vargas, 2016) que concluye que el factor económico es independiente de los servicios de agua potable.

### 4.- Referencia a trabajos académicos

Para facilitar la presentación análisis y síntesis de los trabajos académicos se plantea la matriz de evidencias externas. Ver tabla 25 que tiene cuatro columnas, la primera corresponde a la cita bibliográfica de los autores de la investigación, la segunda columna corresponde al objetivo de investigación, en la tercera aparece los métodos y materiales empleado y en la cuarta las conclusiones más importantes. Considerando las tesis más relevantes del marco de referencia vemos que las investigaciones de (Castro, 2019), (Gutierrez , 2018) y (Navarro & Allpas, 2018) confirman la relación favorable entre los planes, programas y proyectos de agua potable y saneamiento con la calidad de vida y bienestar de las poblaciones favorecidas, corroborando el objetivo principal de esta investigación. Asimismo, con respecto a la gestión municipal en los centros poblados, existe plena coincidencia con investigaciones como (Celis, 2013), (Guidi , 2012) (Pretel, 2018) y (Briceño, 2016) que la eficacia de la gestión municipal tiene influencia en la calidad de los servicios públicos que influyen en el servicio, resultados y confianza de parte de la población.

#### **Tabla 25**

*Matriz de evidencias externas para la discusión*

Autor (año)	Objetivo	Método y materiales	Conclusiones
(Celis, 2013)	Analizar la política pública de agua potable y saneamiento básico para zonas rurales	Descriptivo cualitativo	La prevalencia de políticas obsoletas y limitado presupuesto limita el cumplimiento del mejoramiento de la cobertura de saneamiento en comunidades rurales.
(Guidi, 2012)	Conocer si los ciudadanos con peor acceso al agua se ven afectados en su nivel de bienestar.	Descriptivo Correlacional	La infraestructura del servicio de agua potable en las ciudades presenta carencias debido a la mala administración de los agentes de la empresa de agua.
(Castro, 2019)	Establecer el grado de influencia del Programa Nacional de Saneamiento Rural en la calidad de vida de las comunidades.	Descriptivo correlacional	El programa es positivo y las comunidades tienen una elevada calidad de vida, donde $Rho = 0.683$ y el $P\text{-valor} = 0.000 < 0.050$ .
(Gutierrez, 2018)	Determinar como la instalación del sistema de saneamiento básico influye en el bienestar social de la población	Estudio básico y explicativo	Existe una relación favorable entre la instalación de alcantarillado básico y el bienestar de la comunidad de pobladores rurales.
(Navarro & Allpas, 2018)	Identificar y medir relación entre la gestión de los gobiernos locales y el acceso de los hogares al servicio de saneamiento integral	No experimental Descriptivo,	Existe un nivel alto de relación entre las variables estudiadas y la accesibilidad a los servicios de saneamiento integral.
(Pretel, 2018)	Determinar la incidencia de políticas de dirección en la eficacia de la gestión de la empresa	Tipo básico explicativo	La eficacia de la gestión no es muy aceptada por la población debido a que ponen poco interés en cuanto a la productividad de sus servicios a la población
(Vargas, 2016)	Calificar la relación de la gestión ambiental y la administración de servicios de agua potable de la empresa municipal	Nivel descriptivo	La relación entre lo económico y social es negativa debido a que el factor es independiente de los servicios de agua potable.
(Briceño, 2016)	Sustentar como la Gestión Municipal influye en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital	Exploratorio Descriptivo	La gestión municipal tiene una influencia directa y limitada en la calidad de los servicios públicos del distrito.

## Conclusiones

Por medio del análisis de los resultados referidos a los objetivos e hipótesis planteados se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

1.- Se ha corroborado el objetivo principal a través de la hipótesis general donde se corrobora el nivel de relación de las tres dimensiones de la gestión municipal (técnica, administrativa y económica) y en la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado (servicio, resultados y confianza) a nivel de las familias del distrito de Unión Asháninka. Ambas variables (gestión municipal y calidad del servicio) se relaciona de manera conjunta en un 31.7% y tienen un  $P\text{-Valué} = 0.00$  para un  $\alpha = 1\%$ . Se refuerza esta conclusión cuando el 34.1% de las familias perciben como buena la gestión municipal y están totalmente de acuerdo con la calidad del servicio que brinda el municipio.

2. En cuanto al primer objetivo específico y primera hipótesis, sobre gestión técnica y satisfacción del servicio, se evidencia que la gestión técnica municipal (dimensión 1) tienen una relación significativa con la satisfacción del servicio de agua potable y alcantarillado en las familias del distrito, para un nivel de significancia de 1% se tiene un  $P\text{-Valué} = 0.00$  con un coeficiente de correlación de 42.5%. También precisar que el 31.8% de los encuestados perciben como buena la gestión técnica de la municipalidad y que están de acuerdo con satisfacción del servicio.

3. Asimismo, sobre el objetivo e hipótesis de gestión administrativa y resultados del servicio de agua potable y alcantarillado, se evidencia que existe un coeficiente de correlación de 20.6% y tienen un  $P\text{-Valué} = 0.000$  para un  $\alpha = 1\%$ . Asimismo, 29.2% de las familias consideran como buena la gestión administrativa municipal y se encuentran de acuerdo con los resultados de los servicios de agua potable y alcantarillado.

4. Por otro lado, se evidencia que el objetivo e hipótesis de la dimensión de gestión económica con la confianza en el servicio de agua potable y alcantarillado, presenta una relación no significativa entre ambas con un coeficiente de correlación de 9.2%. Se tiene un P-Valúe = 0.113 mayor a un nivel de significancia de  $\alpha = 1\%$ . Por lo que, la gestión económica municipal es independiente del nivel de confianza que tienen las familias en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la municipalidad distrital. Sin embargo, el 28.1% de las personas encuestadas consideran buena la gestión económica municipal y están de totalmente de acuerdo con la confianza sobre los servicios básicos que reciben.

## Recomendaciones

**Primero:** Es necesario recomendar a la nueva gestión de la municipalidad distrital de Unión Asháninka, establecer una gestión integral de servicios básicos, con la finalidad de brindar calidad, eficiencia y eficacia en los servicios de agua potable y alcantarillado, está por ser considerado vital y prioritario para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

**Segundo:** Específicamente, en la gestión técnica se requiere formular, evaluar e implementar proyectos de infraestructura en proyectos de creación, ampliación y mejoramiento del servicio de agua potable y alcantarillado en los centros poblados del ámbito distrital e ir cubriendo las brechas identificadas, que permita mejorar la salud de los pobladores.

**Tercero:** Por otro lado, se debe implementar un área administrativa encargado de gestionar el servicio de agua potable y alcantarillado de manera eficiente y de calidad, contando con personal competente debidamente capacitado y capaz de implementar procesos simples en su atención.

**Cuarto:** Dar mayor atención a la gestión económica, considerando aspectos de planificación estratégica participativa, presupuesto por resultados y ejecución eficaz y eficiente de las inversiones.



## Referencias

- Albuquerque, C. (2002). *Derecho humano al agua*. Lima.
- Andía, W. (2016). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Arte & Plasma.
- Armijo, M., & Bonnefoy, J. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. *Organización para la Cooperación y el desarrollo Económicos*, 25-33.
- Artículo 1. (1993). *Constitución Política del Perú*. Lima.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y calidad del Servicio Público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2006*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Campos, D. (2014). ALCANTARILLADO PLUVIAL. *Scielo Perú*, 3.
- Castro, R. (2019). *Gestión del Programa Nacional de Saneamiento Rural y su influencia en la calidad de vida de las comunidades del distrito de Pinto Recodo 2016*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Celis, L. (2013). *Análisis de la Política Pública de agua potable y saneamiento básico para el sector rural en Colombia-Período de Gobierno 2010-2014*. Bogotá: Universidad Javeriana.
- D.L. N° 1280. (2016). Decreto Legislativo que aprueba la Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. *El Peruano*, 3-14.
- Dirección Nacional Técnica de Demarcación Territorial. (2018). *Análisis Técnico de la propuesta distrital*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- El Peruano. (2017). *Gestión de Saneamiento*. Lima.
- George, D., & Mallery, P. (2020). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference*. Routledge.

- Guidi , L. (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*. Sucre: Universidad de Granada.
- Gutierrez , J. (2018). *Instalación del sistema de saneamiento básico y su influencia en el bienestar social de la población en la zona rural de Llapa – distrito de Llapa – San Miguel - Cajamarca, Cajamarca 2018*. Cajamarca: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernandez, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2013). *Metodología de la investigación: Enfoque por competencia*. Punta Santa Fe: McGrawHill.
- Hugo, V. (2021). *Modelo de Gestión Técnico Administrativo y Económico de los servicios de agua potable y saneamiento para desarrollo social del centro poblado del distrito de Independencia de Pisco-Ica*. Lima Perú: Universidad Nacional Federico Villareal.
- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2013). LA GESTIÓN Y PLANIFICACIÓN MUNICIPAL EN EL PERU. *Revista Tecnológica*, 28-33.
- Johanna. (2011). Excretas y aguas sucias. *Vivienda saludable*, 63.
- León, L., & Pacheco, H. (2015). *Manual de capacitación a familias*. Piura.
- Loor Zambrano, Y. M. (2018). *Análisis de las propuestas de Reactivación económica para el sector turístico de Manabí, Post 16A*. Calceta: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- López, J. (2008). *Estructuras y principios de Gestión del patrimonio cultural Municipal*. Lima: Trea.
- MINDIS. (2018). Acceso a agua segura. 1-3.
- Molina , G. (2012). *"Proyecto de mejoramiento del sistema de distribución de Agua para el caso de cucuyagua, Copán"*. Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

- Molvina, S. (2011). Servicio Público de Agua. *Propuesta ciudadana*, 6.
- Municipalidad de Mantaro. (2017). *Ampliación y mejoramiento de los servicios de agua potable y saneamiento básico en las zonas de expansión urbana de Mantaro Capital y Anexos*. Pichari: Municipalidad de Mantaro.
- Municipalidad de Mantaro. (2017). *Ampliación y mejoramiento de los servicios de agua potable y saneamiento basico en zonas de expansión de Mantaro Capital y sus Anexos*. Población Mantaro Capital: Municipalidad de Mantaro.
- Navarro , C., & Allpas, L. (2018). *"Relación entre la Gestión Municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento"*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Normas Legales. (9 de Octubre de 2006). Calidad de agua potable. *Diario El Peruano*, pág. 5.
- Normas Legales. (9 de Octubre de 2006). Calidad de agua potable. *Diario El Peruano*, pág. 11.
- ONU. (1992). Calidad de servicio., (pág. 3). Washintong.
- Pretel, J. (2018). *"Políticas de Direccion y eficacia de la Gestion de la empresa prestadora de servicios de saneamiento pública de accionariado Municipalidad de Chincha-Ica, periodo 2017-2018"*. Ica: Universidad Autónoma de Ica.
- Rivera, J. (2015). *Calidad de servicios Públicos*. Lima.
- Rojas, L. (2006). *Manual para la Gestión Municipal para el Desarrollo Económico Local*. Lima: Fade.
- Romero, F. (2011). Servicio público de agua potable, alcantarillado y desagüe. *Pro participación*, 3-6.
- Salazar, M. (2018). *Sistema de agua potable y saneamiento básico rural*. La libertad: Cesar Vallejo.
- Salmón, E. (2013). *Agua Potable y Saneamiento*. Lima.

- Semarnat. (2019). Alcantarillado Sanitario. *Vivir mejor*, 11.
- Serrano López, I. (2001). *Calidad de servicio*. Santa Fe.
- Toledo, F. (2018). Sector Saneamiento: Situación Actual y Perspectivas. *ERIS*, 9-25.
- Torres, S. (2005). Diagnóstico de la Gestión Municipal. *Alternativas para el desarrollo*, 3-6.
- Trefogli, G. (2013). *Gestión Estratégica y Creación de Valor en el Sector Público: Estudio de caso sobre el desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el servicio civil peruano: 2008-2012*. Lima : PUCP.
- Vargas, K. (2016). "*La gestión ambiental y la administración del servicio de agua potable en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. 2014*". Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Vásquez, A. (2017). "*La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú: Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento en Cutervo y Tacabamba, departamento de Cajamarca*". Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .
- Villena Cahvez, J. A. (2018). Calidad del agua y desarrollo sostenible. *Medicina Experimental y Salud Pública*, 304-308.
- Who. (2003). "*Serie de publicaciones sobre el derecho al agua, la salud y los derechos humanos*". Washingtong.
- Zevallos, M. (2011). Servicio Público de Agua Potable. *Pro participación*, 6.

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### “Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, 2022”

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>PROBLEMA PRINCIPAL</u></b> ¿De qué manera la gestión municipal influye en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención - Cusco?</p>	<p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b> Establecer la forma en que la gestión municipal influye en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco.</p>	<p><b><u>HIPÓTESIS PRINCIPAL</u></b> La gestión municipal influye significativamente en la calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, año 2022</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> X: Gestión Municipal</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b> No experimental - transversal</p>
<p><b><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS</u></b> 1. ¿De qué forma el factor de gestión técnica municipal influye en el servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka? 2. ¿De qué modo el factor de la gestión administrativa municipal influye en los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka? 3. ¿De qué manera el factor de la gestión económica municipal influye en la confianza del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?</p>	<p><b><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></b> 1. Analizar de qué forma el factor de la gestión técnica municipal influye en el servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka? 2. Analizar de qué forma el factor de gestión administrativa municipal influye en los resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka? 3.- Analizar de qué forma el factor de la gestión económica municipal influye en la confianza del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka?</p>	<p><b><u>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</u></b> 1. El factor de gestión técnica municipal influye significativamente en el servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka., año 2022 2. El factor de gestión administrativa municipal influye significativamente en los Resultados del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022 3.- El factor de gestión económica municipal influye significativamente en la Confianza del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, año 2022</p>	<p><b>DIMENSIONES</b> X1. Gestión técnica X2. Gestión administrativa X3. Gestión económica</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Y: Calidad del Servicio</p> <p><b>DIMENSIONES</b> Y1. Servicio Y2. Resultados Y3. Confianza</p>	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACION</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> Observacional- Correlacional</p> <p><b>METODO DE INVESTIGACION</b> Hipotético-inductivo</p> <p><b>POBLACION</b> Familias de los 3 centros poblados del distrito Unión Asháninka = 4,446</p> <p><b>MUESTRA</b> 267 familias</p> <p><b>TECNICA</b> Encuesta de opinión, entrevista personal, Análisis documental</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario Guía documental</p>

## Anexo 2: Cuestionarios

ENCUESTA DE OPINIÓN						
<p>El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información para calificar la gestión municipal referido a la gestión técnica, administrativa y económica del servicio de agua potable y saneamiento en los centros poblados del distrito de Unión Ashaninka. Conteste las preguntas con sinceridad. Agradecemos su colaboración</p>						
VARIABLE X : GESTIÓN MUNICIPAL						
X1: GESTIÓN TÉCNICA		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
1	Califique si el abastecimiento de agua potable y alcantarillado que brinda el Municipio, es suficiente para cubrir las necesidades de la población					
2	Califique si el área técnica responsable de los servicios de agua potable y alcantarillado esta adecuadamente implementada					
3	Califique si el área técnica cuenta con personal capacitado y suficiente para brindar un buena atención a los usuarios del servicio					
4	Califique si el área técnica del Municipio cuenta con un plan de mantenimiento y rehabilitación de las redes, instalaciones y equipos para garantizar la continuidad del servicio					
X2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
5	Califique si el municipio programa y realiza campañas de capacitación a las familias en educación sanitaria(cuidado y uso de agua, lavado de manos, higiene personal y de la vivienda					
6	Califique si el Municipio planifica y aplica planes y proyectos de agua potable y alcantarillado de forma concertada y participativa					
7	Califique si la distribución y cobro de recibos por el consumo de agua potable y alcantarillado se realiza con fechas establecidas					
8	Califique si la gestión administrativa municipal de atenciones y reclamos en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado es satisfactoria					
X3: GESTIÓN ECONÓMICA		Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
9	Califique si el monto o tarifa que se paga por el servicio de agua potable y alcantarillado es razonable					
10	Califique si el monto que se paga por una nueva instalación de agua y desague es adecuado					
11	Califique cuando el municipio cobra por el servicio de corte y reconeción del servicio de agua y desague es adecuado					
12	Califique si la gestión económica municipal por los servicios de agua potable y alcantarillado esta bien					

## ENCUESTA DE OPINIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes proposiciones referido a los servicios, resultados y confianza de agua potable y saneamiento en los centros poblados del distrito de Unión Ashaninka. Conteste las preguntas con sinceridad. Agradecemos su colaboración

## VARIABLE Y: CALIDAD DE SERVICIO

<b>Y1: SERVICIOS</b>		<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
13	Estoy conforme con la calidad del agua potable ( limpia y cristalina) que recibo en mi domicilio					
14	Estoy conforme con la continuidad del agua potable que recibe en mi domicilio					
15	Estoy conforme con la operatividad del alcantarillado porque no tengo problemas en el desague					
16	Estoy conforme con la capacitación recibida por el Municipio sobre educación sanitaria y en mi familia lo estamos cumpliendo					
<b>Y2: RESULTADOS</b>		<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
17	Una buena gestión del área técnica del Municipio esta permitiendo que el agua potable sea de calidad.					
18	Una eficiente gestion administrativa del Municipio contribuye a que los servicios de agua potable y alcantarillado sean de calidad					
19	Una buena gestión económica del Municipio permite contar con una tarifa económica en el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado					
20	La eficiente gestión Municipal permite una buena calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado					
<b>Y3: CONFIANZA</b>		<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
21	Contar con agua potable y alcantarillado ha permitido reducir los problemas de higiene y salud en las familias como diarreas, infecciones, parásitos, entre otros					
22	Contar con agua potable y alcantarillado nos ha permitido tener una mayor seguridad (riesgo de encontrarse con serpientes, animales salvajes, acoso y agresiones) y tener un menor					
23	Contar con agua potable y alcantarillado nos ha permitido mejorar nuestros ingresos (ahorro de tiempo), asi como reducir las desigualdad en la población					
24	El cumplimiento del planes y proyectos en agua potable y saneamiento esta contribuyendo al desarrollo social de la población					



**Acta de Sustentación de Tesis Para Optar el Título Profesional de Economista por los Bachilleres Deivis Joel CARRERA SARAS y Zenia Luz MALLCCO RAFAEL.**

En la ciudad de Ayacucho, siendo las 11:00 del día 20 de julio del 2023, en la sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por el Prof. Narciso Marmanillo Pérez, Prof. Martín Sancho Machaca y el Prof. Vladimir Máximo Coral Amésquita, así mismo la presencia del Prof. Tony Oswaldo Hinojosa Vivanco asesor de la tesis, bajo la presidencia del Dr. Hermes Bermúdez Valqui Decano de la Facultad y como Secretario Docente el Prof. Ruly Valenzuela Pariona, el Presidente, Apertura el Acto Académico, invitando al Secretario Docente para dar lectura de la Resolución Decanal N° 276-2023-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 18 de julio del 2023, el cual declara expedito a los bachilleres Deivis Joel CARRERA SARAS y Zenia Luz MALLCCO RAFAEL, para realizar la Sustentación de la Tesis Titulado **“GESTION MUNICIPAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE, Y ALCANTARILLADO EN EL DISTRITO DE UNION ASHANINKA, LA CONVENCION - CUSCO, 2022”**, mediante el cual pretenden optar el Título Profesional de Economista. Acto seguido el presidente solicita a los bachilleres a realizar la exposición de la tesis en mención en un plazo de treinta (30) minutos. Concluida la exposición, el presidente, solicita a los Jurados Evaluadores, para realizar las preguntas y repreguntas necesarios en el siguiente orden:

1. Prof. Vladimir Máximo Coral Amésquita:

- ¿Qué es lo que sea querido lograr con la investigación?
- ¿Cómo se mide la gestión?
- ¿El gasto realizado por la parte administrativa es eficiente?
- ¿Por qué no se hizo una entrevista a un especialista o a la parte técnica?

2. Prof. Martín Sancho Machaca:

- ¿Cómo se puede medir la calidad?
- ¿Cuáles son los indicadores para medir la calidad?
- ¿La gestión técnica debe influir de manera positiva o puede ser de manera negativa?
- ¿Qué parte de su investigación les sirve para mejorar la gestión en la entidad?
- ¿Cómo caracterizar la técnica o lo que como se ha ejecutado?

¿A qué nos referimos con la gestión económica?

3. Narciso Marmanillo Pérez:

¿Cómo se ha determinado la muestra?

¿Es correcto decir 4,6 miembros de familia?

¿Cómo se ha recolectado los datos?

¿Cuáles son las técnicas que se ha utilizado?


¿Qué te dice al respecto de su investigación, la baja correlación y coeficiente de determinación?

Concluida la ronda de preguntas y repreguntas, realizado por los Jurados Evaluadores, el presidente, invita a las Bachilleres abandonar la sala virtual con la finalidad de deliberar y establecer la calificación correspondiente por los Jurados Evaluadores, con el siguiente resultado:

Jurado 1	12
Jurado 2	11
Jurado 3	12
<b>Promedio</b>	<b>12 (doce)</b>


Como resultado final aprobado por unanimidad por parte del jurado evaluador.

Siendo las 13:15 horas, del mismo día, se concluye con el acto académico y en fe de lo actuado, firmamos al pie del presente en señal de conformidad.




---

Prof. Narciso Marmanillo  
Pérez  
Presidente



---

Prof. Martín Sancho  
Machaca  
Miembro



---

Prof. Vladimir M.  
Coral Amésquita  
Miembro



---

Prof. Ruly Valenzuela Pariona  
Secretario Docente



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

N° 032-2023-EPE/FCEAC/UNSCH.

**1. Apellidos y nombres del investigador:**

- ✓ CARRERA SARAS, Deivis Joel
- ✓ MALLCCO RAFAEL, Zenia Luz

**2. Escuela Profesional:** Economía**3. Facultad:** Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**4. Tipo de trabajo académico evaluado:** Tesis.**5. Título del trabajo de investigación:**

Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, 2022.


**6. Software de similitud:** TURNITIN**7. Fecha de recepción:** 26-07-2023**8. Fecha de evaluación:** 02-08-2023**9. Evaluación de originalidad.**

Porcentaje de similitud	Resultado
• 22%	** APROBADO

- Consignar el porcentaje de similitud.

\*\* Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si se excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 02 de agosto de 2023

  
-----  
Mg. Ruly Valenzuela Pariona  
Docente-Instructor

# Tesis. Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, 2022.

*por* Deivis Joel Carrera Saras & Zenia Luz Mallcco Rafael

---

**Fecha de entrega:** 02-ago-2023 03:45p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2140530757

**Nombre del archivo:** Deivis\_Joel\_Carrera\_Saras\_Zenia\_Luz\_Mallcco\_Rafael.docx (2.61M)

**Total de palabras:** 18969

**Total de caracteres:** 103834



# Tesis. Gestión municipal y calidad de servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Unión Asháninka, La Convención – Cusco, 2022.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
4	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.vivienda.gob.pe">www.vivienda.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to unhuancavelica Trabajo del estudiante	<1%

9	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
11	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
13	<a href="https://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI. "PMR del Distrito de Pichari 2019-IGA0010558", O.M. N° 020-2019-MDP/LC, 2020 Publicación	<1 %
15	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://www.paot.org.mx">www.paot.org.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
19	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

20

Elisa Lucas-Barcia, Elena Alonso-de-Mena, Isabel Martínez-Álvarez, Alba García-Barrera. "Formación del profesorado universitario sobre evaluación educativa en enseñanza a distancia", Revista Tecnología, Ciencia y Educación, 2022

Publicación

<1 %

21

[www.colson.edu.mx](http://www.colson.edu.mx)

Fuente de Internet

<1 %

22

Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes

Trabajo del estudiante

<1 %

23

[purl.org](http://purl.org)

Fuente de Internet

<1 %

24

AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AMBIDES S.A.C.. "DIA sel Proyecto Relleno Sanitario y Planta de Aprovechamiento de Residuos Sólidos de la Ciudad de La Mar, Provincia de La Mar, Región Ayacucho-IGA0000081", R.D. N° 161-2013/DSB/DIGESA/SA, 2020

Publicación

<1 %

25

[repositorio.up.edu.pe](http://repositorio.up.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

26

[www.emapica.com.pe](http://www.emapica.com.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27	<a href="http://www.ingenieroambiental.com">www.ingenieroambiental.com</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="http://www.sedapal.com.pe">www.sedapal.com.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="http://nike.vivienda.gob.pe">nike.vivienda.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
30	Karina del Valle Peña Rodríguez. "Desarrollo de una metodología para la evaluación del desempeño y la sostenibilidad ambiental en la gestión del agua potable. Caso de Estudio: Aguas de Mérida C.A. (Venezuela).", Universitat Politecnica de Valencia, 2019 Publicación	<1 %
31	Submitted to Natonal Institute of Technology Calicut Trabajo del estudiante	<1 %
32	<a href="http://ri.ues.edu.sv">ri.ues.edu.sv</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo