



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BÁSICO Y  
SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL  
DISTRITO DE JUANJUI – PROVINCIA DE MARISCAL  
CÁCERES 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGÍTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. GUTIÉRREZ LÓPEZ, JORGE FERNANDO**

**ASESOR**

**Dr. BAZÁN VARGAS, KIEFFER SEGUNDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TARAPOTO - PERÚ**


**2016**



Dr. Ramírez García, Gustavo  
Presidente



Mgtr. Sánchez Dávila, Keller  
Secretario



Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposa: Rosa Elena por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante y los días y horas que hizo el papel de madre y padre.

A mis hijos: Jorge Christian, Carlos Kevin, Enrique Arturo, que llegaron a mi vida en el momento oportuno para llenarme de alegría e impulsarme a seguir adelante, seres inseparables de mi vida. SIEMPRE.

A la memoria de mis padres: Martela y Jorge porque fueron los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Jorge Fernando

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento al Econ. Roger Vargas, Director de la Escuela Nacional de Estadística Tarapoto, por el apoyo brindado para la realización de este trabajo.

A los pobladores del Distrito de Juanjui, por su colaboración, sin la cual no hubieses sido posible la ejecución de este estudio.

Al Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo, asesor de la presente tesis, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador, por sus orientaciones.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Jorge Fernando

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Jorge Fernando Gutiérrez López, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08631654, con la tesis titulada “Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, agosto 2016.

---

Br. Jorge Fernando Gutiérrez López  
DNI N° 08631654

## **Presentación**

Señores miembros del jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016”, con la finalidad de conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	xi
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática .....	15
1.2. Trabajos previos .....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	23
1.4. Formulación del problema. ....	29
1.4.1. Problema general.....	29
1.4.2. Problemas específicos. ....	29
1.5. Justificación del estudio.....	29
1.6. Hipótesis.....	31
1.6.1. Hipótesis General .....	31
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	31
1.7. Objetivos .....	31
1.7.1. Objetivo General .....	31
1.7.2. Objetivos Específicos.....	31
II. MÉTODO .....	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, Operacionalización .....	33
2.3. Población y muestra. ....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34

2.5. Métodos de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos .....	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSION .....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS .....	69
Anexo N° 01: Instrumento de recolección de informacion.....	70
Anexo N° 02: Validación de instrumento .....	72
Anexo N° 03: Matriz de consistencia.....	74



## Índice de tablas

Tabla 1: ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena? .....	36
Tabla 2: ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena? .....	37
Tabla 3: ¿Las conexiones de agua potable en su domicilio es eficiente? .....	38
Tabla 4: ¿Tiene problemas d abastecimiento de agua por temporada, ya sea por desperfectos o clima?.....	39
Tabla 5: ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio? .....	40
Tabla 6: ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente? .....	41
Tabla 7: ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento? .....	42
Tabla 8: ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio?.....	42
Tabla 9: ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura? .....	43
Tabla 10: ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente? .....	44
Tabla 11: ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima? .....	45
Tabla 12: ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?.....	46
Tabla 13: ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio? .....	47

Tabla 14: ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio? .....	48
Tabla 15: ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nocivas es eficiente?.....	49
Tabla 16: ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio?.....	50
Tabla 17: Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico.....	51
Tabla 18: Contingencia entre las variables .....	52
Tabla 19: Resultados chi cuadrado .....	53

## Índice de gráficos

Gráfico 1: ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena? ...	36
Gráfico 2: ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena?.....	37
Gráfico 3: ¿Las conexiones de agua potable en si domicilio es eficiente?.....	38
Gráfico 4: ¿Tiene problemas de abastecimiento de agua por temporada, ya sea, por desperfectos o clima? .....	39
Gráfico 5: ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio? .....	40
Gráfico 6: ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente?.....	41
Gráfico 7: ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento? .....	42
Gráfico 8: ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio? .....	43
Gráfico 9: ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura?.....	43
Gráfico 10: ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente?.....	44
Gráfico 11: ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima? .....	45
Gráfico 12: ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio? .....	46
Gráfico 13: ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio? .....	47

Gráfico 14: ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio? .....	48
Gráfico 15: ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nocivas es eficiente? .....	49
Gráfico 16: ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio? .....	50
Gráfico 17: Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico ..	51
Gráfico 18: Zona de aceptación probabilística - chi cuadrado.....	53

## Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016, para ello se obtuvo una muestra representativa de 150 ciudadanos con un muestreo de tipo probabilístico, el diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional.

Los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las dimensiones de las variables y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la prueba de correlación se usó la prueba de Chí cuadrado con un 95% de confianza, a través de la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS VER. 21.

Se concluyó que existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de confianza. Para los objetivos específicos 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

*Palabras clave: Calidad de los servicios de saneamiento básico; Satisfacción de los usuarios.*

## **Abstract**

The following research main objective was to know the quality of basic sanitation services and their relationship to the level of user satisfaction, in the Juanjui district of Mariscal Cáceres -Province in 2016, for this sample was obtained 150 citizens representative sampling probabilistic, study design was descriptive correlational.

The data were processed and analyzed electronically, classified and systematized according to the dimensions of the variables and then presented by statistical tables and graphs, and correlation test the chi-square test was used with 95% confidence, through the spreadsheet Microsoft Excel and SPSS VER. 21.

It was concluded that there is a relationship between the quality of basic sanitation services and user satisfaction in the district of Juanjui-Mariscal Cáceres Province 2016 with 95% confidence. For specific objectives 35 respondents representing 24% said to be "Little" satisfied with the quality of basic sanitation services in the city, 83 citizens representing 55% indicated that they "regularly" satisfied and only 32 respondents representing 21 % they said they were "very" satisfied.

*Keywords: Quality of basic sanitation services; User satisfaction.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

En las últimas décadas el mundo ha cambiado evolucionando a gran velocidad, retos, desafíos y la cantidad de oportunidades de calidad, tecnología, y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo, por ello las instituciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad del servicio que brindan, y mitigar el malestar generada en la población usuaria de estos servicios. Mayormente es conocido que la calidad de un servicio es validada a través de la satisfacción que obtienen los usuarios de estos, son estas dos variables las que ocupan el objetivo de nuestra investigación, es decir relacionar la calidad del Servicio de saneamiento Básico con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín. Este trabajo es además un aporte al ámbito profesional en la comprensión de variables de planificación, identificando las principales brechas y desigualdades para la implementación de sistemas básicos a su vez solución de problemas y tomar decisiones en el campo de la administración pública, se confronta teorías, se hace un contraste de resultados y hacer epistemología del conocimiento existente, se utilizó un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 4 dimensiones y comprende modelos de satisfacción en las que se evalúa los diversos niveles de satisfacción, a fin de poder ubicar, mejorar y reforzar aquellas secciones que desde la óptica del usuario se requiere un mayor grado de satisfacción, por lo tanto es importante disponer de la información adecuada sobre los aspectos relacionados con sus necesidades.

### **1.1. Realidad Problemática**

El saneamiento ambiental básico es el conjunto de acciones, técnicas y socioeconómicas de salud pública que tienen por objetivo alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental, tiene por finalidad la promoción y el mejoramiento de condiciones de vida urbana y rural. CEPIS/OPS. (2007).

“El agua y el saneamiento son uno de los principales motores de la salud pública. Suelo referirme a ellos como «Salud 101», lo que significa que en cuanto se pueda garantizar el acceso al agua salubre y a instalaciones

sanitarias adecuadas para todos, independientemente de la diferencia de sus condiciones de vida, se habrá ganado una importante batalla contra todo tipo de enfermedades." Jong wook, Lee. (2004).

Objetivos de Desarrollo del Milenio, marco que orientó gran parte de los esfuerzos tendientes a construir un mundo mejor durante los últimos 15 años– instaron a la comunidad mundial a reducir a la mitad la proporción de la población sin acceso a agua potable y a servicios básicos de saneamiento. Durante este período, el Programa Conjunto OMS/UNICEF de Monitoreo del Abastecimiento de Agua y del Saneamiento (PCM) ha seguido de cerca los progresos que se han realizado. Al aproximarse el vencimiento del plazo para alcanzar los ODM, el presente informe revela cuán lejos hemos llegado. La meta mundial del ODM sobre agua potable se cumplió en 2010. El 91% de la población mundial utiliza actualmente una fuente mejorada de agua potable. Sin embargo, la meta mundial del ODM sobre saneamiento no se cumplió, se ha perdido por casi 700 millones de personas. 2.400 millones de personas aún carecen de instalaciones de saneamiento mejoradas en 2015. ONU /ODM/ DAES. (2000).

La calidad del servicio es la evaluación, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias, y la satisfacción del cliente se ve determinada como una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas y costos con relación a las expectativas. Melara, M. (2013).

Es por ello que este trabajo de investigación se centra en conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016.



## 1.2. Trabajos previos

Se ha revisado diferentes investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional que se relacionan con el presente estudio, pues toman en cuenta a las variables presentadas en la investigación a realizarse, siendo este el caso se procederá a describir algunas de ellas:

**Flores, F. y Alto andinas, R. (2014).** “Análisis del Problema del Agua Potable Y Saneamiento: Ciudad De Puno” manifiesta que las Naciones Unidas estiman que 2,500 millones de personas carecen de acceso a saneamiento mejorado y alrededor de 1,000 millones practican la defecación al aire libre. El acceso a agua potable y saneamiento básico en América Latina es insuficiente e inadecuado, repercutiendo en impactos negativos en la salud pública, los factores que limitan son: la capacidad financiera limitada de los organismos encargados de proveer estos servicios y la institucionalidad débil del sector. Asimismo, viene experimentando un crecimiento demográfico creciente acompañado de una urbanización creciente aproximada del 78% que hacen una presión sobre los servicios básicos que para enfrentar esta demanda se requiere un equivalente al 0,31% del PIB global actual de la región. La contaminación de los cuerpos de agua receptores del vertimiento de efluentes domésticos, industriales, mineros y agrícolas que por lo general son un río, lago, laguna o el mar son muy preocupantes, porque reduce la disponibilidad de agua dulce o incrementa el costo de tratamiento del agua para abastecimiento humano y causan impactos en el medio ambiente, la salud y alteran el estado normal de la naturaleza.

**Llano García, J. (2010).** “Aplicación de las normas ambientales en relación con saneamiento básico, que tienen la Industria Licorera de Caldas, el Hospital Santa Sofía y Empocaldas”. Cuyo objetivo es analizar la aplicación de las normas ambientales en relación con el saneamiento básico que tienen las empresas publicas departamentales, Industrial Licorera de Caldas, Hospital Santa Sofía y Empocaldas. La investigación se

circunscribe en un estudio socio-jurídico de corte cualitativo, que pretende describir y analizar la aplicación de las normas ambientales en relación con el saneamiento básico que tienen las empresas públicas estudiadas. Los instrumentos que se trabajaron fueron guías de entrevista y formularios de encuesta, los cuales fueron socializados entre el grupo, diligenciados de acuerdo a los propósitos del ejercicio investigativo, llegando a conclusiones: Existen en Colombia normas ambientales, sin embargo, ineficaces a la hora de prevenir y detener los problemas ambientales que justificaron su expedición. Las entidades ambientales encargadas de hacer cumplir la normatividad ambiental en Colombia presentan debilidades frente a los sectores de la economía en los procesos de regulación y formulación de políticas. Con la diversidad de normas que existen en Colombia en materia ambiental, las empresas estudiadas se han ido acogiendo a ellas a medida de sus posibilidades y exigencias, así mismo han acogido voluntariamente una serie de normas como la calidad, para poder salir a competir en otros mercados. Las empresas identifican el grado de peligrosidad de sus residuos líquidos y sólidos en relación con el cumplimiento de la normatividad ambiental. Los procesos de contaminación son muy difíciles de cerrar, como es el caso de los residuos sólidos biomédicos que son incinerados en unos hornos especiales para la destrucción de estos elementos, creando contaminación atmosférica u olores por la quema de plásticos y elementos quirúrgicos.

**Ramírez, C. y Suarez, J. (2011).** En su Tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del Municipio Sucre, Estado de Sucre”, cuyo objetivo es el de medir el nivel de satisfacción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio Sucre, estado Sucre, Venezuela durante el primer trimestre de 2011, caso parroquia Santa Inés, se propuso estudiar una población de usuarios de los servicios públicos del municipio antes mencionado a través de encuestas bajo el modelo SERVPERF. Los datos colectados fueron tabulados y

analizados utilizando el programa SPSS. Cabe mencionar, que es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomen en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población. En la presente investigación para la búsqueda de la información se utilizó el modelo de cuestionario establecido por el método Servperf, el tipo de muestreo utilizado fue el muestreo aleatorio simple para seleccionar los barrios de la parroquia y el muestreo aleatorio sistemático para seleccionar las viviendas en los barrios. Luego del estudio realizado, acerca de la satisfacción que tiene los usuarios con respecto a los servicios se plantea una serie de reflexiones a modo de conclusiones: Las instituciones no están cumpliendo cabalmente con sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios; el servicio de aguas blancas y servidas se observaron aspectos desfavorables al suministro del servicio en diferentes barrios, y precarias condiciones sobre el saneamiento ambiental de los sectores, a pesar de que en una gran parte de la parroquia los usuarios están satisfecho con el servicio; Es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomen en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población.

**Rodríguez Alva, M. (2004).** En su proyecto de Investigación “Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial” muestra los conceptos de calidad desde diferentes puntos de vista y los significados de servicio y satisfacción del cliente, comprender la importancia del servicio al cliente, el beneficio de dar un servicio excelente y lo que se necesita para dar un servicio más allá de las expectativas del cliente. Así mismo se maneja una forma práctica la evaluación del servicio de atención a clientes en una empresa Química Industrial, en donde se ve la preocupación que tiene la

empresa por mejorar la atención del servicio a clientes dedicándole mucha dedicación. En su trabajo concluye que la calidad en el servicio a clientes es indispensable y es necesario medirla, a través de cuestionarios que deberían aplicarse en forma mensual y evitar problemas posteriores a futuro para los cumplimientos de los objetivos, asimismo hacer conciencia en los jefes de departamento para fomentar la ética y profesionalismo en el momento de contestar los cuestionarios.

**Bermeo Noboa, A. (2005).** Agua – Saneamiento – Asentamientos Humanos manifiesta que los problemas del sector de agua potable y saneamiento se pueden sintetizar en la falta de cobertura y la falta de eficiencia. La primera es la manifestación de un problema de equidad social, y tiene efectos graves en la salud y calidad de vida de la población, en la contaminación de los recursos hídricos y en la degradación ambiental. La segunda tiene su origen en la escasa capacidad gerencial, económica y técnica de los operadores y es causa de la mala calidad de los servicios.

**Marmanillo, Iris. (2007).** “Agua potable y Saneamiento. PERU: La Oportunidad de un País diferente”. Cap.: 14, Pág. 325-351”. El sector de agua y saneamiento se caracteriza por: Bajas coberturas y la mala calidad del servicio; Precaria situación financiera de quienes lo prestan este servicio; Falta de apoyo e incentivos para la mejora de sus de sus gestión, llevando a este sector a un nivel de inversiones mínimas afectando sus su sostenibilidad; Política tarifaria divorciadas de la realidad del sector respecto de las inversiones y su financiamiento; Instituciones de regulación requiere ajustes para, por un lado, mejorar la gobernabilidad en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS), y, por otro lado, permitir que la superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) ejerza eficazmente su función reguladora.

**Oblitas de Ruiz, Lidia. (2010).** Proyecto de investigación titulada “Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y

determinantes de éxito”. Cuyo objetivo era identificar los diversos factores que influyen en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento en el Perú y proveer argumentos para priorizar la formulación de las políticas públicas que favorezcan la eficiencia, equidad y sostenibilidad en este sector. Concluyendo con sugerencias para la toma de medidas orientadas a factores de gestión: eficiencia, equidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento.

**Flores, F. y Alto andinas, R. (2014).** en su Artículo” Análisis Del Problema Del Agua Potable y Saneamiento: Ciudad De Puno”, cuyo objetivo del presente trabajo es la de analizar la problemática de los servicios de saneamiento, sus efectos en la salud y el medio ambiente, esta problemática centrada en los sistemas de tratamiento de las aguas residuales producidas por las poblaciones, dando una mirada histórica en una primera parte de la información a nivel mundial, luego a nivel de América Latina a nivel nacional centrándonos finalmente en la ciudad de Puno. ¿Es adecuado el acceso al saneamiento básico? ¿Los sistemas de tratamiento de aguas residuales serán eficientes y suficientes?, ¿existirá la capacidad de gestión, tecnológica y financieras para reducir las cargas contaminantes hasta los niveles establecidos por las normas?, ¿qué se está haciendo para enfrentar este problema? Palabras claves: problema, saneamiento, aguas residuales, plantas de tratamiento, calidad del agua, salud.

**Venero H. y Pacheco H. (2011).** “Opciones Tecnológicas en Agua y Saneamiento para el Sector Rural Proyecto SABA –Perú., manifiestan que el desarrollo de las opciones tecnológicas en servicios de agua y saneamiento para el ámbito rural, que sean factibles (bajo costo) y técnicamente sustentables (social y económica), constituyen un potencial importante para la ampliación de servicios de agua y saneamiento en zonas con alta incidencia de pobreza.

**Mendoza, H. (2012).** “Vigilancia de La Calidad del Agua para consumo humano en zonas rurales de la Provincia de Moyobamba-2012” buscó, evaluar los sistemas de abastecimiento de agua potable en el ámbito rural de la provincia de Moyobamba para lo cual realizo una evaluación de los principales centros poblados en el ámbito distrital de la provincia, de los cuales se ha evaluado tanto la gestión y cobertura del servicio así como el estado sanitario de la infraestructura de abastecimiento de agua para consumo humano, logrando identificar los responsables de la administración de los servicios de agua en las localidades evaluadas, así como la antigüedad, tipo de sistema de abastecimiento, las fuentes y el tipo de captaciones en cada caso; llegando siguientes conclusiones: La gestión de los sistemas de abastecimiento de agua en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, es ineficiente dado que la responsabilidad en la conducción de este servicio no es uniforme encontrándose diferentes niveles de responsabilidad como son las JASS, La Municipalidad y mediante directiva comunal; Poco ingreso por aportes de los usuarios, no cuentan con operadores capacitados y la cobertura no es al 100 % de la población; En cuanto al Estado Sanitario de la infraestructura de abastecimiento de agua, se ha encontrado que en la mayoría de casos el sistema tiene una antigüedad considerada y no cuentan con sistemas alternos de captación; Las fuentes provienen de aguas subterráneas sin tratamiento; El nivel de educación que se imparte en las localidades que se realizó la evaluación, encontramos solo el nivel primario; Otro servicio básico que carecen estas localidades es el recojo de los residuos sólidos, los cuales tienen como destino final la quema o son arrojados hacia las huertas, contribuyendo aún más al problema de contaminación ambiental; la infraestructura de abastecimiento de agua, se ha encontrado que en la mayoría de casos el sistema tiene una antigüedad considerada y no cuentan con sistemas alternos de captación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **CALIDAD DEL SANEAMIENTO BÁSICO.**

El término saneamiento se refiere a un proceso mediante el cual la gente demanda, construye y mantiene un ambiente higiénico y sano para ellos mismos al crear barreras que previenen la transmisión de enfermedades. En el pasado, los componentes de la tecnología absorbieron la mayor parte del presupuesto en desmedro de los componentes relacionados con la educación, participación comunitaria, capacitación, promoción de prácticas de higiene y otros aspectos no tecnológicos. Este error debe evitarse en todo ejercicio de programación que emprenda. Los programas de salud a la higiene no son exclusivos el enriquecer el conocimiento de las personas sobre la higiene y la salud, ni el saneamiento es único la construcción de letrinas. Se requiere mucho más de ambos aspectos. UNICEF - USAID (1999).

Saneamiento Básico implica un análisis en el cual se identifican y evalúan los factores de riesgo a la salud, originadas por actitudes y prácticas inadecuadas tanto en el nivel individual como en la población; cuyo análisis tiene como objetivo establecer y priorizar su atención a este problema. Dentro de las actividades que comprende el diagnóstico, destacan las siguientes: Coordinación con autoridades, asociaciones civiles, líderes y comités comunitarios. Recopilación de información de la localidad (número de habitantes, morbilidad y todos los necesarios). Identificación de las fuentes de abastecimiento de agua destinada al uso y consumo humano. Ubicación de las fuentes en un plano o croquis de la localidad. Cobertura de servicios de agua potable, de disposición sanitaria de excretas, de recolección de basura, de servicios de salud, entre otros. Identificación de tipo o método de disposición de excretas existentes en la región, idiosincrasia de la población y recursos disponibles para la promoción y construcción de sistemas adecuados de disposición. Prevención de la problemática con respecto a la disposición de desechos sólidos en el nivel

domiciliario, así como en la región. Problemática relativa al manejo de los alimentos en el nivel domiciliario. COFEPRIS (2011).

Saneamiento implica el acceso y la utilización de servicios e instalaciones que garanticen un ambiente limpio y saludable para todos. Todos los aspectos del saneamiento mencionados en la anterior definición son necesarios para garantizar la salud, la privacidad y la dignidad y, por lo tanto, constituyen un estándar mínimo de derechos humanos. Vale señalar que a veces suele utilizarse el término "saneamiento básico" para referirse a un servicio que solo incluye la disposición, pero no contempla la recolección ni el tratamiento de las excretas. Tal mínimo nivel de acceso no logra satisfacer los estándares mínimos de derechos humanos. Por lo tanto, desde el punto de vista de los derechos humanos podrá usarse el término saneamiento básico para distinguir entre las tecnologías de mayor o menor costo que se utilicen, pero siempre será inaceptable hablar de saneamiento en términos de derechos humanos si no se alcanza a proporcionar un nivel mínimo de disposición, recolección y tratamiento de excretas, aunque sea a través de servicios como evacuación manual de letrinas y drenajes abiertos. Toda vez que sea necesario, las instalaciones y servicios deben contemplar la "recolección, transporte, tratamiento y eliminación de excretas humanas, aguas residuales domésticas y desechos sólidos, y la promoción de la higiene vinculada con estas cuestiones", con el alcance que exijan las condiciones ambientales específicas. Cohre, Un-Habitat, Wateraid y Cosude. (2008).

Calidad de vida representa óptimas condiciones de vida, y un grado de bienestar también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de medidas sociales en sumatoria a la satisfacción individual de necesidades, recientemente se ha atribuido mayor importancia al bienestar como la obtención de satisfacción no solo a través de su posesión sino del disfrute de los recursos disponible. Palomba, R. (2002).



### **Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano.**

Fuente, depósito o curso de agua superficial o subterráneo, natural o artificial, utilizado en un sistema de suministro de agua. Sistema de abastecimiento como el conjunto de tuberías, instalaciones y accesorios destinados a conducir las aguas requeridas por una población y determinada con el fin de satisfacer sus necesidades, desde su lugar de existencia natural o fuente hasta el hogar de los usuarios, se clasifica en urbano o rural. Acueductos, cloacas y drenaje. (octubre 23, 2008). <https://saraemor.wordpress.com>

### **Disposición sanitaria de excrementos y orina, ya sean en letrinas o baños.**

Las excretas son desecho sólido que tiene la potencial generar graves problemas de salud si no se elimina correctamente. La eliminación inadecuada de las heces contamina el suelo y las fuentes de agua. Actualmente en las comunidades rurales pertenecientes al municipio generalmente las familias no cuentan con servicio de aguas negras. Situaciones vinculadas con la salud ambiental. Gonzales Carrizales, M. <https://www.academia.edu/4192722/>

### **Manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura.**

El término basura se refiere a cualquier residuo inservible, a todo material no deseado y del que se tiene intención de deshacer. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define como «residuo» a «aquellas materias generadas en las actividades de producción y consumo que no han alcanzado un valor económico en el contexto en el que son producidas».

El término «manejo de residuos» se usa para designar al control humano de recolección, tratamiento y eliminación de los diferentes tipos de

desechos. Estas acciones son a los efectos de reducir el nivel de impacto negativo de los residuos sobre el medio ambiente y la sociedad. Colomar Mendoza, F. J. y Gallardo Izquierdo, A. (2007).

### **Control de la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc.**

Se considera dentro de la fauna nociva urbana aquellas especies animales que son capaces de ocasionar daños a la salud como transmisores de enfermedades epidémicas o destruyendo bienes personales (alimentos, instalaciones, equipos), haciéndoles perder su eficacia, presentación o su valor u originando también daños materiales. Procedimientos de Fauna Nociva. PEMEX (2008).

### **Satisfacción del usuario.**

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad bibliotecaria, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios. Carina Rey, Martín (2000). La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza. Anales de documentación, N.º 3; pág. 139-153 \*.

La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior. (L. Leonard, R. Bennet, & Brown, 2008).

En los últimos años la mayor parte de autores aceptan, en especial desde la perspectiva del marketing, una visión de la calidad del servicio que considere la percepción del cliente. En este sentido, varios investigadores

han desarrollado un concepto operativo de la calidad de servicio que permite la elaboración de escalas para su medición que han sido aplicadas a diferentes tipos de servicios. La aparición de estos instrumentos de medida ha permitido crear una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuya importancia se debe a que suele implicar un incremento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes. Capelleras, J.LI. y Veciana J.M. (2001).

Calidad de servicio es un valor o sentimiento, que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar/ganar. Ahora bien, la mejor manera de predecir lo que creemos o profesar lo que sentimos es a través del ejemplo. En ocasiones es difícil cumplir, pero debemos obligarnos a hacerlo. Negri Caballero, S. (2011). Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-dar-ejemplo-es-la-clave/>

Los “consumidores desarrollan un proceso continuo de evaluación de todas sus compras y las integran a sus actividades diarias de consumo”; por ello, agrega, “no solo se debe satisfacer a los clientes, sino también a los consumidores, el que paga por el producto y el que lo consume, respectivamente”. Bajo esta propuesta las EPS deberían enfocar sus actividades no solo a los clientes actuales, sino también a los potenciales, que es donde se forma la primera imagen de las EPS. Arellano, R. (2000).

La satisfacción es una función del acercamiento entre las expectativas que el cliente tiene del producto y el desempeño percibido”, el “valor de un producto real depende de que tan cerca este al producto ideal... mientras mayor es la brecha, mayor es la insatisfacción”, con estos criterios la satisfacción la determinan la percepción y las expectativas. La primera aproximación a la satisfacción se mide mediante la razón entre

percepciones y expectativas, la segunda sustrayendo el máximo valor esperado del valor percibido, Solomon, M. (1997).

La Satisfacción es el cumplimiento del deseo, es la relación entre lo que se desea y lo que se percibe. Cada persona elabora y adopta sus propios conceptos para evaluar el producto, los servicios y el precio; estas percepciones pueden ser contrastadas con los indicadores reales que las EPS reportan a SUNASS. Las expectativas responden a la capacidad de imaginar que algo esperado suceda y es influenciada por factores cuya medición es compleja, en tanto intervienen el conocimiento, la experiencia, el contexto y la evaluación de la capacidad de la empresa para cumplir con ellas, Carina Rey Martín. (2000).

Las brechas entre lo que los clientes esperan y el servicio que reciben son: La diferencia entre lo que los clientes desean y lo que la gerencia piensa que desean; La diferencia entre lo que la gerencia cree que los clientes desean y lo que pide a la organización entregar; La diferencia entre las especificaciones de servicio y el nivel de servicio y el nivel de servicio realmente entregado. Berry, L. Leonard, David R. Bennet, Carter W. Brown, (1989).

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Chang M. (1999). *Rev. Cubana Med Gen Integr.* 15 (5):541-7.

Se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, y a su vez identificar cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción; así como la percepción de los propios proveedores e identificación de cuáles elementos de su trabajo afectan su satisfacción laboral. Al evaluar la satisfacción de los usuarios de salud, así como la de los proveedores no sólo se obtiene un

indicador de la excelencia, sino que se perfecciona un instrumento de la excelencia. Massip Pérez, C. (2008).

En el futuro proponemos la implementación de métodos cualitativos para incorporar al diseño de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios de los servicios, que permitan considerar dimensiones de la interacción social, difícilmente abordables por otros métodos y que facilitarían la identificación de los elementos que influyen de manera importante en las concepciones y prácticas de quienes intervienen en el proceso de planificación, otorgamiento y recepción de los servicios.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui- Provincia de Mariscal Cáceres 2016?

##### **1.4.2. Problemas específicos.**

- ¿Cómo es la calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básico?

#### **1.5. Justificación del estudio.**

##### **Justificación Teórica**

El propósito de estudio de la presente investigación es llamar a la reflexión y generar un debate académico que implique las variables indicadas, confrontar teorías, contraste de resultados y hacer epistemología del conocimiento existente. Este trabajo es además un aporte al ámbito profesional en la comprensión de variables de planificación, identificando las principales brechas y desigualdades para la implementación de sistemas

básicos a su vez solución de problemas y tomar decisiones en el campo de la administración pública. Nuestro propósito es conocer la calidad de servicio ofrecida por la Municipalidad, para ello utilizamos un cuestionario tipo, que evalúa la calidad de servicio a lo largo de 4 dimensiones a su vez comprende los modelos de satisfacción en las que se evalúa los diversos niveles de satisfacción.

### **Justificación Metodológica**

En la presente investigación científica se propone nuevos métodos, formas de hacer investigación y estrategias para generar para generar conocimiento valido y confiable. El trabajo aporta los procesos para la determinación de los estándares de satisfacción de la población, asimismo contribuye con los aspectos metodológicos para los requerimientos de los servicios básicos, describiéndonos la relación existente de las variables en mención. Se siguen lineamientos del proceso de investigación científica la cual incluye el planeamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis, a fin de establecer un conocimiento probable acerca de los factores que influyen en la calidad de servicio.

### **Justificación social**

Los temas que se tratan en la presente investigación se abarca en función de su importancia social, desde el punto de vista de la relación de las variables y que nos permita conocer la calidad de los servicios de Saneamiento y mejorando las condiciones con que se le brinda. El problema materia de investigación es de suma importancia y muy fundamental en lo que concierne a la atención a usuarios, por lo que su materialización se justifica ampliamente de manera práctica. Mejorar la calidad de los servicios de saneamiento conlleva a tener usuarios y población beneficiaria del servicio, satisfecho, con opinión positiva sobre la empresa que lo brinda. El estudio de los servicios de saneamiento tiene un gran impacto en la población, siendo ésta muy sensible a cualquier mejora o empeoramiento de los mismos. Ello le da al sector elegido una relevancia aún mayor.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

HG: La calidad de los servicios de saneamiento básico se relaciona con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui- Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: La calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 es buena.

H<sub>2</sub>: Los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básico se encuentran muy satisfechos.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Conocer el nivel de calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básico.

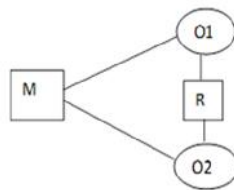
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Descriptivo, ya que se describe las características de las variables en estudio tal y como se presentan en la realidad para determinar su comportamiento.

Correlacional, analizando si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

Esquema:



Dónde:

M = Representa la muestra de estudio

O<sub>1</sub>=Representa los datos de la calidad del saneamiento básico.

O<sub>2</sub> = Representa los datos de la satisfacción del usuario

r = Indica la relación entre ambas variables



## 2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala valorativa
Saneamiento básico	Saneamiento Básico implica un análisis en el cual se identifican y evalúan los factores de riesgo a la salud, originadas por actitudes y prácticas inadecuadas tanto en el nivel individual como en la población. <b>COFEPRIS (2011).</b>	Es la tecnología de más bajo costo que permite eliminar higiénicamente las excretas y aguas residuales y tener un medio limpio y sano, tanto en la vivienda como en las proximidades de los usuarios y que tiene influencia directa por parte de la municipalidad.	Abastecimiento de agua para uso y consumo humano	Escala Nominal: SI y NO (Respuestas dicotómicas)
			Disposición sanitaria de excrementos y orina	
			Manejo sanitario de los residuos sólidos	
			Control de la fauna nociva	
Satisfacción del Usuario	La satisfacción se entiende como un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. <b>Patricia HERNÁNDEZ SALAZAR (2011), vol. 34, 349-368</b>	Nivel de satisfacción de los clientes medido a través de una encuesta	Nivel de Satisfacción por la calidad de fuentes y sistemas.	Escala Ordinal:  1: Poco 2: Regular 3: Muy
			Nivel de Satisfacción por la calidad de disposición sanitaria.	
			Nivel de satisfacción por la calidad del manejo sanitario.	
			Nivel de satisfacción por control de la fauna Nociva.	

### **2.3. Población y muestra.**

#### **Población**

La población objeto de estudio, estará conformada por los jefes de familia en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.

#### **Muestra**

Para la selección de la muestra se tomará la fórmula estadística del tamaño poblacional por distrito. Esta fórmula se aplica cuando se desconoce el tamaño de la población en estudio.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

n = Tamaño de muestra

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.9

q = 0.01

d = 0.05

n = 150 jefes de familia.

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

#### **Técnica:**

De acuerdo a la naturaleza: Las técnicas para la investigación a utilizar:

#### **Observación:**

La observación método, en la cual el investigador participará en forma directa en el proceso investigativo en el lugar donde acontecen los hechos. Se harán visitas a los diferentes usuarios para observar el accionar de los mismos y de esta manera obtener un panorama general de la situación.

**Encuesta:**

Con este método se busca conocer más acerca del tema, identificar nuevas ideas y conocer la experiencia de satisfacción de los usuarios. Se busca conocer las necesidades, opiniones y sugerencias de los colaboradores de la institución, lo cual nos proporcionara una idea de cómo y qué medida se viene aplicando los servicios de Saneamiento Básico en el distrito de Juanjui.

La encuesta es un método y/o técnica que utilizamos para la obtención de información acerca de una parte de la población o muestra, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

**2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos cuantitativos serán procesados y analizados, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS. Asimismo, se emplearán los estadísticos como:

Plan de tabulación: que nos ayudó a ordenar y agrupar los datos o resultados de la encuesta para su posterior tratamiento estadístico.

Cuadros estadísticos y tablas: que a través de ellos se comprenda y se visualice mejor los resultados de la investigación.

**2.6. Aspectos éticos**

Es un trabajo original, no tiene plagio, debidamente investigado y estudiado

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

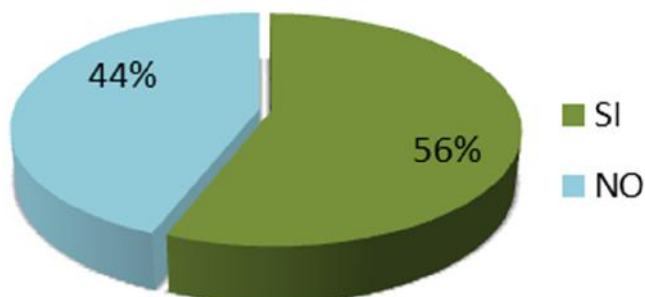
Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano.

Tabla 1: ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena?

RESPUESTA	N°	%
SI	84	56%
NO	66	44%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ - 2016

Gráfico 1: ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena?



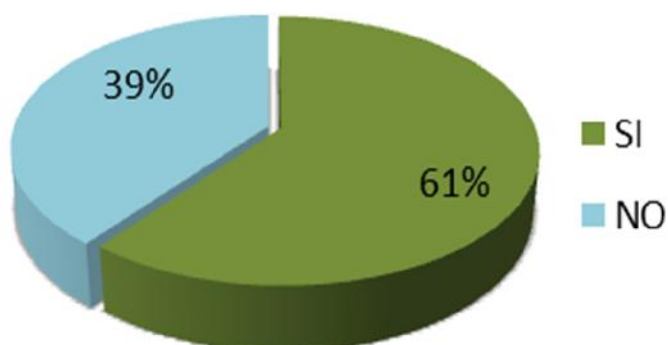
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 01 podemos observar que; 84 encuestados que representan el 56% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 01 de la encuesta anexada, mientras que 66 ciudadanos que representan el 44% respondieron NO.

**Tabla 2: ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena?**

RESPUESTA	N°	%
SI	91	61%
NO	59	39%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 2: ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena?**



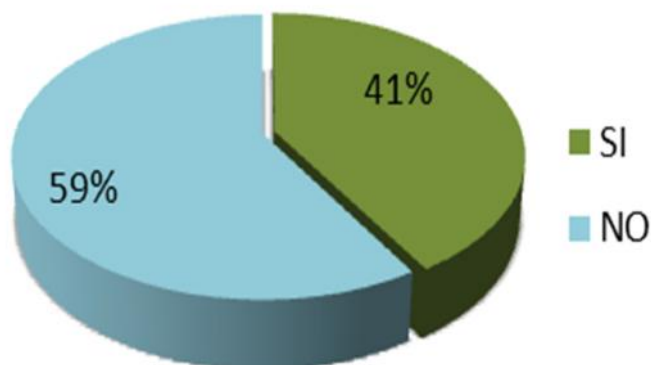
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 02 podemos observar que; 91 encuestados que representan el 61% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 02 de la encuesta anexada, mientras que 59 ciudadanos que representan el 39% respondieron NO.

**Tabla 3: ¿Las conexiones de agua potable en su domicilio es eficiente?**

RESPUESTA	N°	%
SI	62	41%
NO	88	59%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 3: ¿Las conexiones de agua potable en si domicilio es eficiente?**



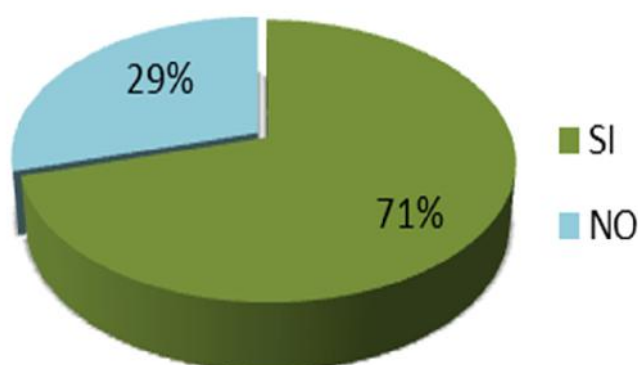
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 03 podemos observar que; 62 encuestados que representan el 41% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 03 de la encuesta anexada, mientras que 88 ciudadanos que representan el 59% respondieron NO.

**Tabla 4: ¿Tiene problemas d abastecimiento de agua por temporada, ya sea por desperfectos o clima?**

RESPUESTA	N°	%
SI	106	71%
NO	44	29%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 4: ¿Tiene problemas de abastecimiento de agua por temporada, ya sea, por desperfectos o clima?**



**Interpretación:** De la tabla y gráfico 04 podemos observar que; 106 encuestados que representan el 71% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 04 de la encuesta anexada, mientras que 44 ciudadanos que representan el 29% respondieron NO.

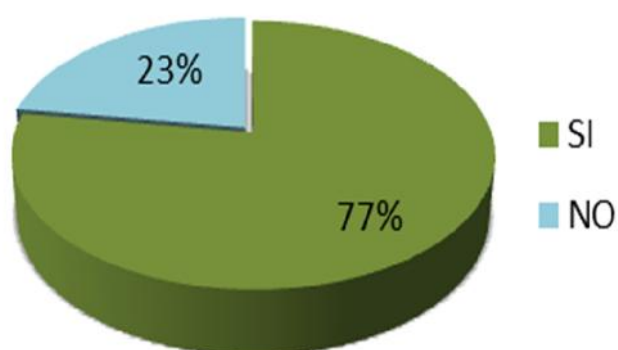
Disposición sanitaria de excrementos y orina, ya sean en letrinas o baños.

Tabla 5: ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio?

RESPUESTA	N°	%
SI	116	77%
NO	34	23%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

Gráfico 5: ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio?



**Interpretación:** De la tabla y gráfico 05 podemos observar que; 116 encuestados que representan el 77% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 05 de la encuesta anexada, mientras que 34 ciudadanos que representan el 23% respondieron NO.

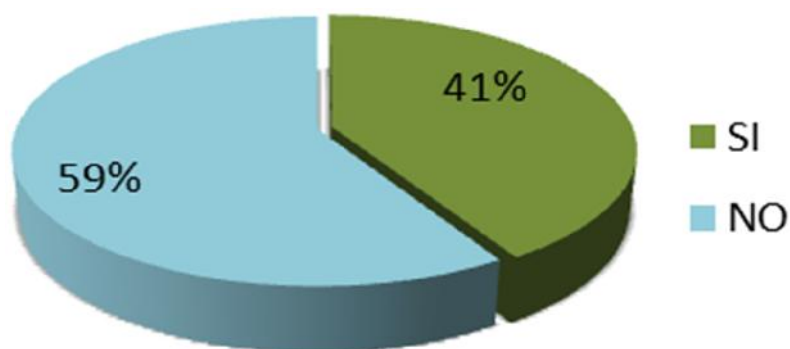


**Tabla 6: ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente?**

RESPUESTA	N°	%
SI	62	41%
NO	88	59%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 6: ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente?**



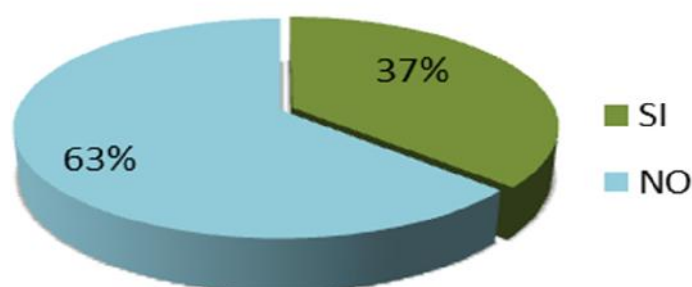
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 06 podemos observar que; 62 encuestados que representan el 41% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 06 de la encuesta anexada, mientras que 88 ciudadanos que representan el 59% respondieron NO.

**Tabla 7: ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento?**

RESPUESTA	N°	%
SI	55	37%
NO	95	63%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 7: ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento?**



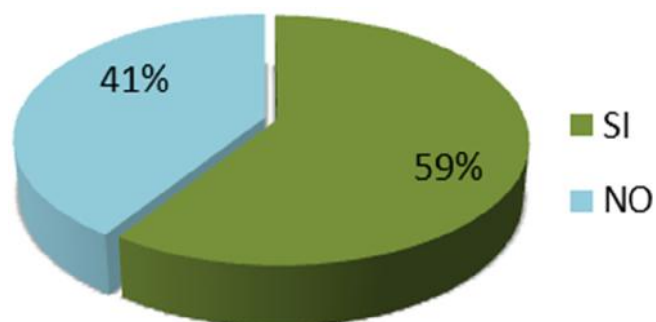
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 07 podemos observar que; 55 encuestados que representan el 37% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 07 de la encuesta anexada, mientras que 95 ciudadanos que representan el 63% respondieron NO.

**Tabla 8: ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio?**

RESPUESTA	N°	%
SI	89	59%
NO	61	41%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 8: ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio?**



**Interpretación:** De la tabla y gráfico 08 podemos observar que; 89 encuestados que representan el 59% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 08 de la encuesta anexada, mientras que 61 ciudadanos que representan el 41% respondieron NO.

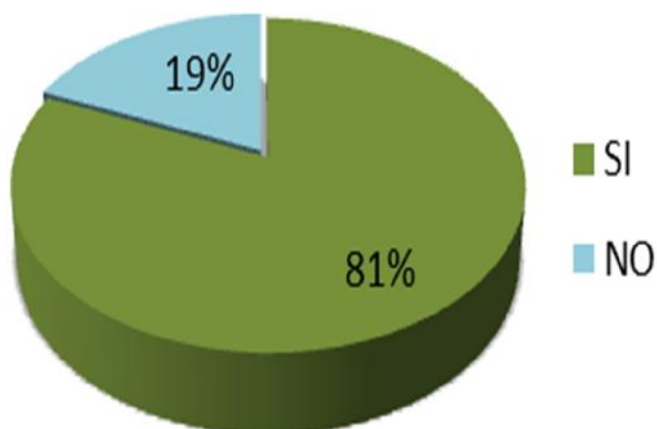
**Manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura.**

**Tabla 9: ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura?**

RESPUESTA	N°	%
SI	122	81%
NO	28	19%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 9: ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura?**



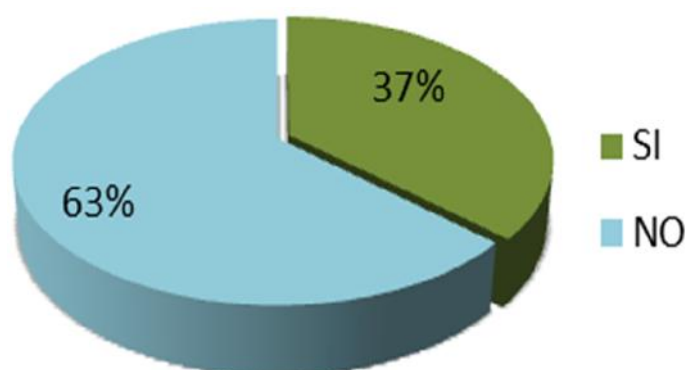
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 09 podemos observar que; 122 encuestados que representan el 81% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 09 de la encuesta anexada, mientras que 28 ciudadanos que representan el 19% respondieron NO.

**Tabla 10: ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente?**

RESPUESTA	N°	%
SI	55	37%
NO	95	63%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 10: ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente?**



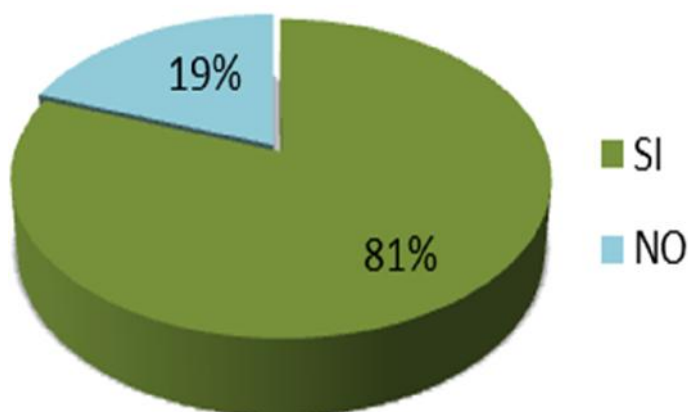
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 10 podemos observar que; 55 encuestados que representan el 37% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 10 de la encuesta anexada, mientras que 95 ciudadanos que representan el 63% respondieron NO.

**Tabla 11: ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima?**

RESPUESTA	N°	%
SI	121	81%
NO	29	19%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 11: ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima?**



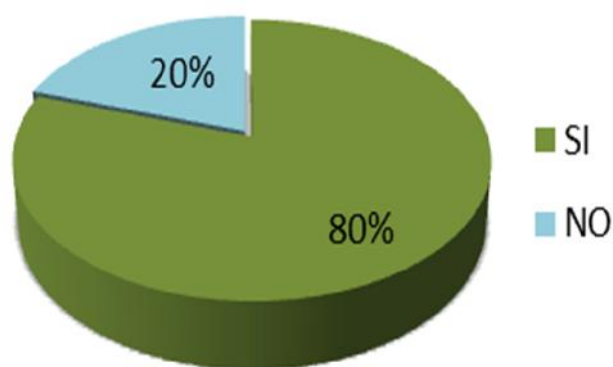
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 11 podemos observar que; 121 encuestados que representan el 81% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 11 de la encuesta anexada, mientras que 29 ciudadanos que representan el 19% respondieron NO.

**Tabla 12: ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?**

RESPUESTA	N°	%
SI	120	80%
NO	30	20%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 12: ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?**



**Interpretación:** De la tabla y gráfico 12 podemos observar que; 120 encuestados que representan el 80% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 12 de la encuesta anexada, mientras que 30 ciudadanos que representan el 20% respondieron NO.

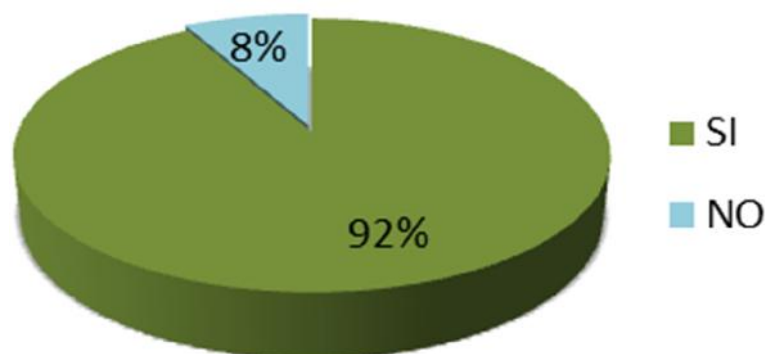
## Control de la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc.

**Tabla 13: ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio?**

RESPUESTA	N°	%
SI	138	92%
NO	12	8%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 13: ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio?**



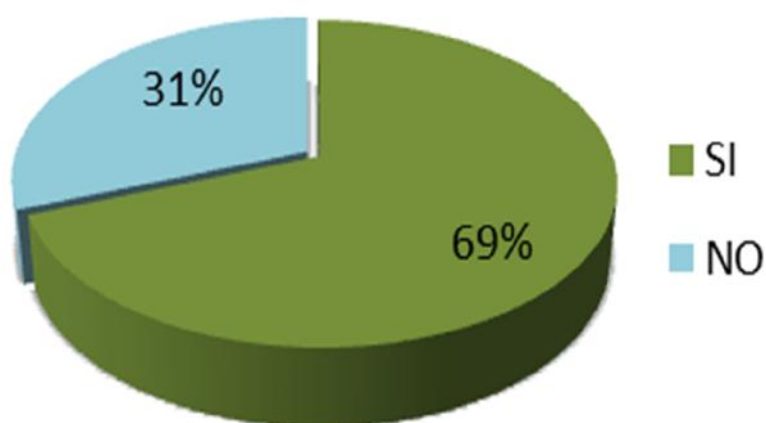
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 13 podemos observar que; 138 encuestados que representan el 92% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 13 de la encuesta anexada, mientras que 12 ciudadanos que representan el 08% respondieron NO.

**Tabla 14: ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio?**

RESPUESTA	N°	%
SI	104	69%
NO	46	31%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 14: ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio?**



**Interpretación:** De la tabla y gráfico 14 podemos observar que; 104 encuestados que representan el 69% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 14 de la encuesta anexada, mientras que 46 ciudadanos que representan el 31% respondieron NO.

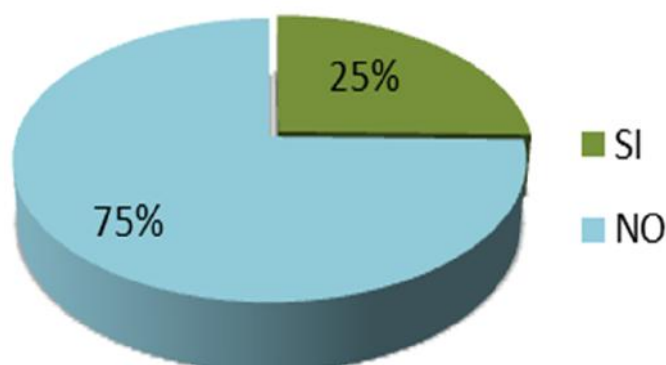


**Tabla 15: ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nocivas es eficiente?**

RESPUESTA	N°	%
SI	38	25%
NO	112	75%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 15: ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nocivas es eficiente?**



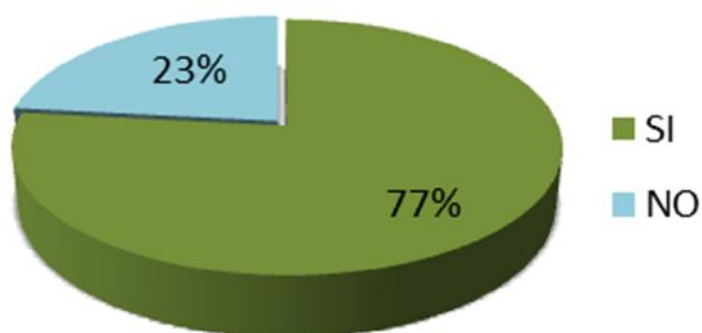
**Interpretación:** De la tabla y gráfico 15 podemos observar que; 38 encuestados que representan el 25% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 15 de la encuesta anexada, mientras que 112 ciudadanos que representan el 75% respondieron NO.

**Tabla 16: ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio?**

RESPUESTA	N°	%
SI	115	77%
NO	35	23%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 16: ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio?**



**Interpretación:** De la tabla y gráfico 16 podemos observar que; 115 encuestados que representan el 77% del total de la muestra respondieron SI a la pregunta 16 de la encuesta anexada, mientras que 35 ciudadanos que representan el 23% respondieron NO.

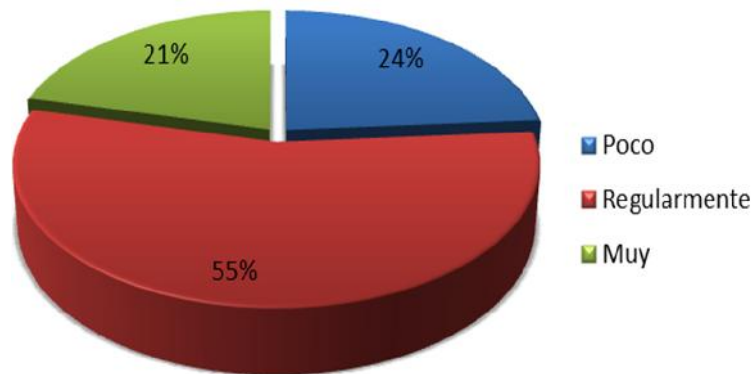
**3.2. Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016.**

**Tabla 17: Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico**

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN			TOTAL
	Poco	Regularmente	Muy	
A	28	74	48	150
B	40	98	12	150
C	33	82	35	150
D	39	78	33	150
<b>PROMEDIO</b>	<b>35</b>	<b>83</b>	<b>32</b>	<b>150</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>24%</b>	<b>55%</b>	<b>21%</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta sobre saneamiento básico. MDJ – 2016

**Gráfico 17: Satisfacción de los usuarios por los servicios de saneamiento básico**



FUENTE: Tabla 17.

**Interpretación:** De la tabla y gráfico 17 podemos observar que; la mayor concentración de respuesta se encuentra en la escala valorativa de “Regularmente” con un promedio de respuesta de 83 encuestados que representan el 55% del total de la muestra; 35 encuestados en promedio que representan el 24% indicaron estar “Poco” satisfechos y 32 usuarios en promedio que representan el 21% respondieron estar “Muy” satisfechos por

los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

### 3.3. Relación la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

Para el análisis de relación entre las variables se usó la prueba de independencia Chí – cuadrado al 95% de confianza.

Hipótesis Estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

**Tabla 18: Contingencia entre las variables**

Calidad	Satisfacion			Total
	Poco	Regularmente	Muy	
Agua Potable	28	74	48	150
Desague	40	98	12	150
Residuos solidos	33	82	35	150
Control de plagas	39	78	33	150
<b>total</b>	<b>140</b>	<b>332</b>	<b>128</b>	<b>600</b>

FUENTE: BASE DE DATOS ELABORADO POR EL AUTOR

**Interpretación:** La tabla 18, muestra el cruce de respuestas entra las variables de estudio, para la variable calidad de los servicios se muestra sus dimensiones y para la variable satisfacción del usuario se muestran la escala valorativa, estos valores nos servirán para la construcción de nuestra prueba Chi cuadrado y analizar los resultados de su correlación.

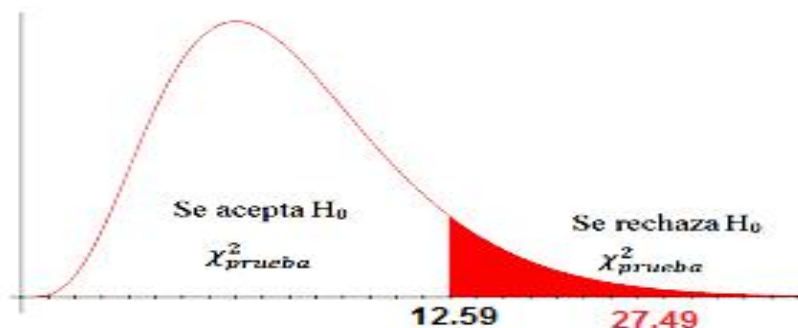
**Tabla 19: Resultados chi cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,498 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitudes	30.326	6	.000
Asociación lineal por lineal	1.718	1	.190
N de casos válidos	600		

FUENTE: BASE DE DATOS ELABORADO POR EL AUTOR – SPSS VER. 21

**Interpretación:** Aplicado la prueba de independencia Chi Cuadrado a base de la tabla de contingencia anterior, podemos observar que el resultado Chí Cuadrado de Pearson es 27.498, mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.59), lo que indica que existe relación entre las variables de estudio. La misma conclusión nos indica el valor de la significancia (0.000) que es menor a la probabilidad de 0.05.

**Gráfico 18: Zona de aceptación probabilística - chi cuadrado**



FUENTE: BASE DE DATOS ELABORADO POR EL AUTOR – SPSS VER. 21

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson (27.49), es mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.59) y se encuentra en la zona probabilística de rechazo, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y concluimos que: Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La calidad de los servicios básicos en la ciudad de Juanjui se determinó en 4 dimensiones. Cada dimensión contó con 04 ítems los cuales fueron procesados por número y porcentaje de respuesta; se observó que la concentración de respuesta para la calidad de los servicios se encuentra en la escala valorativa de “Regularmente”, es decir que la calidad de los servicios en la ciudad de Juanjui es regular en las dimensiones ya especificadas; esto se debe a que el ciudadano cree que la calidad de agua potable que consume es regular como el servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad, las conexiones de agua potable en sus domicilio es regular así como tienen problemas de abastecimiento de agua por temporada, ya sea por desperfectos o clima, sin embargo esta última pregunta es una frecuente en toda la Amazonía y Sierra del Perú.

Para el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna, los usuarios respondieron que es regular así como indicaron tener problemas regularmente de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio. La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es regular además tienen problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima así como regularmente tienen problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio.

En un gran porcentaje, los ciudadanos respondieron tener problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio; así como la municipalidad regularmente realiza controles de fauna nociva en su barrio o domicilio, la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nociva es regular y un alto porcentaje cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio.

La satisfacción expresa que un promedio de 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de

saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

La institución responsable del saneamiento básico en Juanjui no está cumpliendo cabalmente con sus funciones y esto trae como consecuencia la insatisfacción de los usuarios; el servicio de aguas blancas y servidas se observaron aspectos desfavorables al suministro del servicio en diferentes barrios, y precarias condiciones sobre el saneamiento ambiental de los sectores. Es de vital importancia que los organismos competentes realicen investigaciones, y tomar en cuenta las que existen, sobre la percepción de los ciudadanos sobre su gestión de los servicios públicos, como soporte para tomar decisiones tendentes a mejorarlos y así satisfacer las necesidades de la población.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se relacionan con los ya mencionados en los antecedentes como: **Marmanillo, Iris (2007)**. En su publicación.” Agua potable y Saneamiento. PERU: La Oportunidad de un País diferente al de **Flores, F. y Alto andinas, R. (2014)**, en su Artículo” Análisis Del Problema Del Agua Potable Y Saneamiento: Ciudad De Puno”, cuyo objetivo de su trabajo era de analizar la problemática de los servicios de saneamiento y el de **Solomon Michael, (1997)**, Comportamiento del Consumidor, Prentice Hall, Hispanoamericana – 3ra Edición México 1997. Manifiesta que la satisfacción es una función del acercamiento entre las expectativas que el cliente tiene del producto y el desempeño percibido”, el “valor de un producto real depende de que tan cerca este al producto ideal... mientras mayor es la brecha, mayor es la insatisfacción”, con estos criterios la satisfacción la determinan la percepción y las expectativas. La primera aproximación a la satisfacción se mide mediante la razón entre percepciones y expectativas, la segunda sustrayendo el máximo valor esperado del valor percibido.

## **V. CONCLUSION**

Luego de presentar los resultados aplicando las técnicas estadísticas descritas en los capítulos anteriores de la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016, se concluye que:

- 5.1.** Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 con un 95% de confianza, como el Chí Cuadrado de Pearson (27.49), es mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.59) y se encuentra en la zona probabilística de rechazo, rechazamos la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.
  
- 5.2.** La calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 fue “Regular”, en sus cuatro dimensiones planteadas.
  
- 5.3.** El nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016, fue: con un promedio de 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda a las Autoridades locales y/o Empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico, mejorar la implementación de sus políticas sanitarias en el contexto jurisdiccional sobre todo el control de los servicios mediante la aplicación de indicadores de calidad de la prestación del servicio, el diseño de políticas accesibles para la mitigación del deterioro de las fuentes de agua, construcción de un relleno sanitario, diseño para el mejoramiento de drenaje de aguas de lluvia, fumigación constante para control de la fauna nociva
  
- 6.2.** Se recomienda a las Autoridades Municipales tener en cuenta el nivel de percepción por parte de la ciudadanía en sus necesidades básicas y fundamentales, mejorando la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios de agua y saneamiento y evaluar periódicamente el desempeño de la misma para tener clientes muy satisfechos, ya que el nivel de satisfacción es regular con un servicio deficiente, una continuidad, el acceso a los servicios y la infraestructura es calificada como mala.
  
- 6.3.** Se recomienda a los alcaldes y regidores municipales tomar este trabajo de investigación como referente para el diseño de nuevos planes de gobierno, teniendo en cuenta la fuerte relación de la calidad de los servicios de saneamiento y el elevado nivel de insatisfacción por parte de la población usuaria.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad García, María Francisca (1997). Investigación evaluativa en Documentación: Aplicación a la documentación médica. Editorial: Universitat de Valencia. Servei de publicacions. ISBN: 9788437033051. (Educació. Materials; 23).
- ABC Rural 08/05/2013. Calidad Ambiental Y Salud De Las Personas. Saneamiento básico.
- Alegría Mori, J. I. (2013). Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable de la ciudad de Bagua Grande. Universidad Nacional de Ingeniería. Programa Cybertesis PERÚ.
- Applegate Rachel, (1993). "Modelos de satisfacción de los usuarios: usuarios comprensión falsos positivos que son felices con malas búsquedas en línea; ensayo bibliográfico, " 1993, 32, p. 525-539.
- Arboleda Garzón Luz Estela (2010). Tesis "Estado del Sector Agua Potable y saneamiento Básico en la zona rural de la Isla de San Andrés, en el Contexto de la Reserva de La Biosfera". Trabajo de grado presentado para optar al título de: Magister En Medio Ambiente y Desarrollo. Universidad Nacional De Colombia Sede Bogotá – Sede Caribe Facultad de Ciencia Económicas Instituto De Estudios Ambientales Idea San Andrés Isla, (2010).
- Armas Sandoval, L. J. (2014). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán - 2012. Universidad Nacional de Trujillo.
- Arellano C. Rolando. (2000). Marketing enfoque América Latina, Mac Graw Grill, México 2000.
- Arrué F. Jorge L. (2014) Tesis "Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la Percepción del

Usuario Período Junio a Setiembre de 2014”.Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gestión PÚBLICA San Juan Bautista. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú 2014.

Ávila Trejo, C. M., & Roncal Linares, A. G. (2014). Modelo de red de saneamiento básico en zonas rurales caso: Centro poblado Aynaca-Oyón-Lima. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Azócar L. y Díaz E. (2008). Tesis: Análisis del Nivel de Calidad de Vida Laboral del Personal Secretarial que labora en La Universidad de Oriente – Núcleo De Anzoátegui. Tesis para optar grado Administración, Universidad de Oriente. 2008.

Balladelli, P. (2013). Tercer Encuentro de la Asociación Latinoamericana de Operadores de Agua y Saneamiento (Aloas).

Cabello, E. M. P. E., & Chirinos, J. L. M. I., MD. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.UniversidadPeruanaCayetanoHeredia.

Héctor (2004). Libro “Políticas sociales y desarrollo”. Maestría en Gerencia Social. Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual 2004.

Bermeo Noboa Alejandro, (2005). Publicación: Agua – Saneamiento – Asentamientos Humanos. Ingeniero Civil, Especializado en Hidrología, Planificación y Desarrollo Sustentable Director de Planificación del Ministerio del Ambiente. Quito (2005).

Berry, L. Leonard, David R. Bennet, Carter W. Brown, Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras, Díaz de Santos, Madrid, 1989.

- Blaz Miranda, P. O., Soplo puco Quiroga, S., & Murga Montoya, J. E. (2003). Suelos mejorados con aglomerantes y aglomerados como pisos en Asentamientos Humanos.
- Carina Rey, Martín (2000). La Satisfacción del Usuario: Un Concepto en Alza. Anales de documentación, N. ° 3; pag. 139-153 \* Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Barcelona.
- Capelleras, Joan-Lluís y Veciana José M<sup>a</sup> (2001) Calidad de Servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida. Document de treball n<sup>o</sup> 2001/4.
- Castillos Morales, Eduardo, (2005). Publicación: Escala multidimensional SERVQUAL. Universidad del Bío Bío. Chile 2005.
- Chang M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Med Gen Integr. 1999; 15(5):541-7.
- Cepal (2015). Informe del CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe). Informe sobre servicios de agua potable y saneamiento en el Perú, CEPAL (09/04/15).
- CEPIS/OPS (2007). El Centro Panamericano de Ingeniería Sanitaria y Ciencias del Ambiente (CEPIS). Área de desarrollo sostenible y salud ambiental.
- Cofepris. (2011). Publicación. Manual de Saneamiento Básico. La Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS). Publicación, Segunda edición 2011 México. D.F.
- COHRE, WaterAid, COSUDE y UNHABITAT, Saneamiento: Un imperativo de derechos humanos (Ginebra 2008). ISBN: 978-92-95004-47-4.
- Colomar Mendoza, F. J. y Gallardo Izquierdo, A. (2007). Tratamiento y gestión de residuos sólidos. Universidad Politécnica de Valencia. Limusa.

Cosude – Sanbasur (2011) Gestión Municipal del saneamiento Ambiental Básico Rural: Pautas para incorporar el enfoque de Girh. Publicación del Gobierno Regional Cusco y la Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Apoyo técnico y financiero de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación – COSUDE, a través del Proyecto de saneamiento Ambiental Básico en la Sierra Sur – SANBASUR.

Cuellar B. Fidel. (2010). "El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento". Banco Interamericano de Desarrollo. Sector de Infraestructura y Medio Ambiente. NOTA TÉCNICA No 106. Fidel H. Cuéllar Boada.

Di Domenico, Giovanni. (1996) Publicación, "Diseño de la satisfacción del usuario. ¿Cómo gestiona la biblioteca efectiva aspectos inmateriales de "servicio, cuarto de Bibliotecas Hoy en día, noviembre de 1996 9, XIV, p. 56. Este introduce el aspecto del sacrificio entendido como el esfuerzo que el usuario debe efectuar.

Escate Cavero, Juan R. (2013). Tesis: La Gestión Comunal del Servicio De Agua Potable y la Asistencia Técnica Municipal: El Caso De Tres Localidades Rurales y La Municipalidad De San Marcos (Provincia De Huari, Departamento De Áncash) 2006 – 2009. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Política Social con mención en Gestión de Proyectos Sociales: Universidad Nacional mayor de San Marcos. Lima – Perú 2013.

Farje Palma, I. M., & López Mareovich, E. (2013). Impacto de las decisiones políticas en la autonomía y gestión de los organismos reguladores de servicios públicos, caso Osinergmin.

Fernández E. (2003). Grado de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultorios externos del Hospital Militar Geriátrico. (Tesis para optar el

Grado de Especialista en Medicina Integral y Gestión en Salud). UPCH. Lima. Perú.

Flores Franco, R. O., & Altoandinas., R. d. I. (2014). Análisis Del Problema Del Agua Potable Y Saneamiento: Ciudad De Puno. Universidad Nacional del Altiplano.

García y Otros. (2007). Evaluación de la calidad total del Policlínico Santa Rosa. Comas IPSS. Lima.

Glenn Pearce-Oroz (2011) “Los desafíos del agua y saneamiento rural en América Latina para la próxima década”, Programa De Agua Y Saneamiento: Documento de Análisis, Director Regional para América Latina y el Caribe de WSP. Junio 2011.

Gómez Agudelo, Mayeline (2010) Tesis: Planificación Y Estructuración Del Territorio Desde La Perspectiva De Los Sistemas De Agua Potable Y Saneamiento Básico, Las Dimensiones Ambiental Y Etnográfica. Tesis para optar el grado de magister en Planeación Urbana y Regional. Pontificia Universidad Javeriana. BOGOTA – 2010.

Guio Leiman, Lain (2012) Tesis: Aplicación de Redes Bayesianas para La Evaluación de las Relaciones entre acceso al Agua, Pobreza Y Desarrollo. Caso De Estudio En La Municipalidad de Tiraque, Tesis de Master de Ingeniería Ambiental y Sostenibilidad. Bolivia, febrero 2012.

Hernández Salazar, Patricia. (2011). Publicación: La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México. Documentos de la ciencia de la Información 2011, vol. 34, 349-368. 10/02/2011.

Hernández Sampieri, Roberto. FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. & Baptista Lucio, Pilar (2003). Metodología de la investigación. Quinta edición McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. A Subsidiary of the

McGraw-Hill Companies. ISBN: 978-607-15-0291-9 Inc. C.P. 01376, México D.F.

Huamán Uriarte, Roxana; ALFARO MENDIVES, Karen; VÍLCHEZ ROMÁN, Carlos. (2008) Evaluación de la calidad del servicio de una biblioteca universitaria: La experiencia del LibQUAL+ en cinco facultades de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. *Biblios* No.31, Abr - Jun. 2008.

Jong-wook, Lee. (2004).

[http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/facts2004/es/](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/facts2004/es/)

León Vargas, Y., & Villarreal Verde, C. (2013). Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis PERÚ

Leveau Barrera, F. E., Alegre Garayar, P., & Condori, L. (2003). Factores de riesgo asociados a enfermedad diarreica aguda, en niños menores de cinco años de la asociación de vivienda "San Marcelo" Tarapoto, noviembre 2002 - marzo 2003.

Llano García, Jorge E. & Penagos Cortés, Nelson & Montes Rincón, Humberto (2010). Tesis: Aplicación de las normas ambientales en relación con saneamiento básico, que tienen la Industria Licorera de Caldas, el Hospital Santa Sofía y Empocaldas. Universidad de Manizales Facultad de Ciencias Jurídicas Manizales, octubre de 2010.

Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. D. C., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4), 0-0.

Mathys Alain (2011). Director Regional. Programa de Agua y Saneamiento PNUD-Banco Mundial. Descentralización, Gobierno local y Saneamiento

básico rural: Estudio de caso en el Perú. Publicación del Programa de Agua y Saneamiento PNUD/Banco Mundial.

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

Melara Marlon, (2013). Calidad de servicio, relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. Service Design & Marketing de Servicios.

Medina Lam, María del Carmen, (2010) Tesis: Incidencia de los Perfiles de Inversión Pública de Agua Y Saneamiento en el desarrollo Social: Mejoramiento Y Ampliación De Los Sistemas De Agua Potable Y Alcantarillado en el Distrito de Máncora. Tesis de Grado. Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales. Programa Académico de Economía. Piura, 19 de febrero de 2010.

Mendoza Aguilar, Humberto (17/07/2013). Tesis “Vigilancia de La Calidad del Agua para consumo humano en zonas rurales de la Provincia de Moyobamba-2012”. Tesis para obtener el Título Profesional de: Ingeniero Ambiental. Universidad Nacional de San Martín. MOYOBAMBA – SAN MARTIN.

Ministerio de Economía y Finanzas Dirección General de Política de Inversiones – DGPI. Guía Simplificada para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos Saneamiento Básico en el Ámbito Rural, a Nivel de Perfil. Junio (2011).

Ministerio De Salud - Dirección General De Epidemiología (2013). Publicación “Análisis De Situación De Salud Del Perú” setiembre 2013.

Negri Caballero Sergio José. (2011, julio 14). Calidad de servicio. Dar el ejemplo es la clave. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-dar-ejemplo-es-la-clave/>.



- Oblitas De Ruiz, Lidia (2010). Publicación Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes de éxito. Documentos de Proyectos No.355; NU. CEPAL –German Agency for Technical Cooperation.
- Organización Panamericana de la Salud OPS (2011). Publicación. Agua y saneamiento: Evidencias para políticas públicas con enfoque en derechos humanos y resultados en salud pública 2011.
- OPS/OMS (18 de junio 2013). Estudio de la Organización Panamericana de la Salud –Buenos Aires, -Argentina 2013 (OPS/OMS).
- ONU /ODM/ DAES. (2000). Publicación Decenio internacional para la Acción “El Agua fuente de Vida 2005 – 2015”. Naciones Unidas. Son su Mundo. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas (ONU – DAES).
- Ortiz Vargas, P. (2016). Nivel de satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, En La Micro Red Villa-Chorrillos en el Año 2014.
- Ortiz Espinosa, R. M., Muñoz Juárez, S., & Torres Carreño, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Revista Española de Salud Pública, 78(4), 527-537.
- Palomba Rossella (2002). Publicación: Calidad de Vida, Conceptos y medidas. Taller sobre calidad de vida y de redes de apoyo de las personas adultas mayores. 24/07/2002. Celade / división de población, CEPAL, Santiago, Chile.
- Pastor Paredes, Oscar Andrés (2014) Tesis: Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la Imposición de la oferta a escuchar a la demanda. Tesis para optar el Grado de Magister en

- Gerencia Social. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado Maestría en Gerencia Social. Lima – Perú.
- Pemex (2008). Subdirección de Servicios de Salud. Gerencia de Prevención Médica. Procedimientos de Fauna Nociva.
- Programa De Agua Y Saneamiento Para América Latina Y El Caribe (WSP-LAC). (2007) Publicación: Saneamiento Para El Desarrollo ¿Cómo estamos en 21 países de América Latina y el Caribe? Noviembre 2007.
- Ramírez Carlos & Suarez José (2011). Tesis: Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del Municipio Sucre, Estado de Sucre. Tesis de grado, Departamento de Contaduría Pública. Universidad de Oriente. Venezuela 2011.
- Real Academia Española, diccionario de la Lengua Española, diccionario de la Lengua Española - Vigésima segunda edición. Madrid, España: s.n., 2009.
- Roswitha Poll; Pedro te Boekhorst. München: K.G. Saur, (1996). Publicaciones de la IFLA; 76. München: K.G. Saur, 1996 (publicaciones de la IFLA; 76).
- Rodríguez Alva Mildred de Jesús (2004). Tesis: “Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial”, para optar el título de Lic. en Administración presentado por: Mildred De Jesús Rodríguez Álvarez, en la Universidad Veracruzana -2004.
- Rodríguez Soto, J. C., Contreras Quiñones, M., &. (2015). Factores sociales e incidencia de *Enterobius vermicularis* en instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Cascas. In Crescendo.
- Salinas Castro, V., & Ventura Rosas, M. R. (2010). Riesgo y vulnerabilidad de la infraestructura de servicios de agua potable y saneamiento: Caso Proyecto Mejoramiento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Oxapampa. Universidad Nacional de Ingeniería. Programa Cybertesis PERÚ.

- Sánchez Padilla, Jesús E. Montiel Rodríguez Luis C. Varela Campos Rubén. Yevismea Orduño Natanael. Gastélum Aragón Edgar David. (2011). Publicación: Evaluación de la calidad en el servicio de una dependencia municipal mediante SERVQUAL. Revista El Buzón de Paccioli, Número Especial 74. México. Octubre 2011.
- Solomon Michael, (1997). Comportamiento del Consumidor, Prentice Hall, Hispanoamericana – 3ra Edición México 1997.
- Sandoval Flores, Perla. Tesis: “La calidad en el servicio al cliente una ventaja competitiva para las empresas” para optar el título de Lic. en Ciencias Empresariales presentado por: Perla Sandoval Flores, en la Universidad Tecnológica de la Mixteca – 2002.
- Suito Cardoza, P., & Torres Flores, A. (2013). Mejorar la calidad del servicio para incrementar la lealtad de los huéspedes hacia el Hotel Torre Blanca. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC. Escuela de Postgrado <http://hdl.handle.net/10757/273765>.
- SUNASS: Las EPS y su desarrollo 2012. Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Lima agosto 2012
- Tinoco Begazo, M. (2016). “Satisfacción del Usuario Externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz, en el periodo Octubre-diciembre 2015”.
- Treasure, Ana 21/03/12. Publicación, Asesora regional en agua y saneamiento de la Organización Panamericana de la Salud.
- Tuesca Molina, Rafael (2005). Artículo Original. La Calidad de Vida, su importancia y cómo medirla. Revista Científica Salud Uninorte. Barranquilla-Colombia, (2005); Vol 21.
- Urbina Rosas, F. M. (2014). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat

Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. Universidad Nacional de Trujillo.

UNICEF -- USAID (1999). Manual sobre Saneamiento. Publicación conjunta de Unicef, División de Programas: Sección de Agua, Medio Ambiente y Saneamiento y USAID del Proyecto de Salud Ambiental. Mayo de 1999. Número PD/WES/98-3.

Vásquez, W. U. N. M. d. S. M. L. -. P., Arimborgo, C. U. N. M. d. S. M. L. -. P., Pillhuaman, N. U. N. M. d. S. M. L. -. P., Vallenias, G. U. N. M. d. S. M. L. -. P., &. (2014). Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/7265>

Valenzuela López Diego Rodrigo (2007). Tesis Diagnóstico Y Mejoramiento De Las Condiciones De Saneamiento Básico De La Comuna De Castro. Para optar el título de Ingeniero Civil. Departamento Ingeniería Civil. Facultad De Ciencias Físicas Y Matemáticas. Universidad De Chile. (junio 2007).

Venero Hildegardi & Pacheco Herbert (2011). Opciones Tecnológicas en Agua y Saneamiento para el Sector Rural Proyecto SABA –Perú. Publicación COSUDE Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación- IEP Instituto de Estudios Peruanos. Lima, febrero del 2013.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Encuesta sobre Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui.

**Estimado ciudadano,** Con esta encuesta queremos conocer la percepción que usted tiene sobre Calidad de los servicios de saneamiento básico que brinda la municipalidad. Con sus respuestas sinceras y objetivas a la totalidad de las preguntas podemos medir la calidad de los servicios con su satisfacción. Gracias.

MARCAR CON UNA "X" LA RESPUESTA QUE USTED CREA CONVENIENTE

### FUENTES Y SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA PARA USO Y CONSUMO HUMANO.

- 1.- ¿Cree que la calidad de agua potable que usted consume es buena?  
SI ( ) NO ( )
- 2.- ¿El servicio de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad es buena?  
SI ( ) NO ( )
- 3.- ¿Las conexiones de agua potable en su domicilio es eficiente?  
SI ( ) NO ( )
- 4.- ¿Tiene problemas de abastecimiento de agua por temporada, ya sea por desperfectos o clima?  
SI ( ) NO ( )
- 5.- En conclusión, ¿Usted se siente..... satisfecho por la calidad de las fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo que brinda la municipalidad?  
POCO ( ) REGULARMENTE ( ) MUY ( )

### DISPOSICIÓN SANITARIA DE EXCREMENTOS Y ORINA, YA SEAN EN LETRINAS O BAÑOS.

- 6.- ¿Cuenta con servicio de desagüe en su domicilio?  
SI ( ) NO ( )
- 7.- ¿Cree que el servicio de conexión de desagüe que brinda la municipalidad en su comuna es eficiente?  
SI ( ) NO ( )
- 8.- ¿Cree que la letrina o baño que cuenta en su domicilio es el adecuado para un buen saneamiento?  
SI ( ) NO ( )
- 9.- ¿Tiene problemas de saneamiento por el uso de su letrina o baño en su domicilio?  
SI ( ) NO ( )
- 10.- En conclusión, ¿Usted se siente..... satisfecho por la calidad de disposición sanitaria de excrementos y orina (servicio de desagüe) que brinda la municipalidad?  
POCO ( ) REGULARMENTE ( ) MUY ( )

### MANEJO SANITARIO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS, CONOCIDOS COMO BASURA.

- 11.- ¿Cuenta con el servicio de recojo de basura?  
SI ( ) NO ( )
- 12.- ¿La calidad de servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública es eficiente?  
SI ( ) NO ( )
- 13.- ¿Tiene problemas en el servicio de recojo de residuos sólidos por temporada, ya sea por desperfectos de los camiones o clima?  
SI ( ) NO ( )

14.- ¿Tiene problemas de saneamiento por el manejo sanitario de los residuos sólidos en su domicilio?

SI ( ) NO ( )

15.- En conclusión, ¿Usted se siente..... satisfecho por la calidad del manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura que brinda la municipalidad?

POCO ( ) REGULARMENTE ( ) MUY ( )

**CONTROL DE LA FAUNA NOCIVA, COMO RATAS, CUCARACHAS, ZANCUDOS, ETC.**

16.- ¿Tiene problemas con la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc., en su domicilio?

SI ( ) NO ( )

17.- ¿Realizó la municipalidad control de fauna nociva en su barrio o domicilio?

SI ( ) NO ( )

18.- ¿Cree que la calidad de servicio que brinda la municipalidad en el control de la fauna nociva es eficiente?

SI ( ) NO ( )

19.- ¿Cree que la municipalidad debe incrementar el control de fauna nociva en su barrio o domicilio?

SI ( ) NO ( )

20.-En conclusión, ¿Usted se siente..... satisfecho por la calidad de control de la fauna nociva que brinda la municipalidad?

POCO ( ) REGULARMENTE ( ) MUY ( )

## Anexo N° 02: Validación de instrumento

**Nombre del instrumento:** Encuesta sobre Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui.

**Objetivo:** Conocer la relación existente entre la percepción de la calidad de los servicios de saneamiento básico con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.

**Dirigido a:** 150 jefes de familia del casco urbano en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** WILSON TORRES DELGADO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGISTER EN CIENCIAS  
ECONOMICAS

**VALORACION:**

INADECUADO	REGULAR	<b>ADECUADO</b>
------------	---------	-----------------



Msc. Wilson Torres Delgado  
Licenciado en Estadística  
COESPE 380



## INFORME DEL JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

- Título de la investigación: "Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016"
- Apellidos y Nombres del experto: Wilson TORRES DELGADO
- Grado Académico: MAGISTER EN CIENCIAS ECONÓMICAS
- Institución en la trabaja el experto: Universidad César Vallejo filial Tarapoto
- Instrumento motivo de evaluación: GUÍA DE OBSERVACIÓN
- Autor del instrumento: Br. Jorge Fernando Gutiérrez López

### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la gestión escolar.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes a la inteligencia lingüística.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL		47				

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores de los instrumentos de recolección de datos tiene coherencia con las variables de estudio; por lo tanto, está listo para su aplicación.

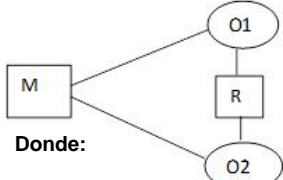
### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: (excelente)



**Msc. Wilson Torres Delgado**  
Licenciado en Estadística  
COESPE 380

Tarapoto, Abril de 2016

**Anexo N° 03: Matriz de consistencia**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN												
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Existe relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui- Provincia de Mariscal Cáceres 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS.</b> ¿Cómo es la calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básico?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer el nivel de calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.</li> <li>• Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básico.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL H<sub>1</sub></b> <b>H<sub>0</sub></b>: La calidad de los servicios de saneamiento básico se relaciona con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui- Provincia de Mariscal Cáceres 2016. <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>H<sub>1</sub></b>: La calidad de los servicios de saneamiento básico en el distrito de Juanjui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016 es buena. <b>H<sub>2</sub></b>: Los usuarios en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016 respecto a la calidad de los servicios de saneamiento básico se encuentran muy satisfechos</p>												
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO												
<p>Es de tipo Transversal Correlacional porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables en el momento dado.</p> <p><b>Esquema:</b></p>  <p><b>Donde:</b></p> <p>M = Representa la muestra de estudio O1= Representa los datos de la calidad de saneamiento básico O2:= Representa los datos de la satisfacción del usuario r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>POBLACIÓN.</b> La población objeto de estudio, estará conformada por los jefes de familia en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016.</p> <p><b>Muestra</b> Para la selección de la muestra se tomará la fórmula estadística del tamaño poblacional por distrito. Esta fórmula se aplica cuando se desconoce el tamaño de la población en estudio.</p> <p>n = Tamaño de muestra Z = 1.96 (95% de confianza) p = 0.9 q = 0.01 d = 0.05 n = 150 jefes de familia.</p>	<table border="1" data-bbox="1066 913 1455 1308"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Saneamiento básico</td> <td>Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano; disposición sanitaria de excrementos y orina, ya sean en letrinas o baños; manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura y control de la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc</td> <td>Escala Nominal</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="1066 1352 1455 1473"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción del usuario</td> <td>Establecido en la variable 1</td> <td>Escala Ordinal</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> Se procederá mediante el llenado de nuestra base de datos a partir de la encuesta correspondiente a la calidad de saneamiento básico y la satisfacción del usuario. El análisis de los datos se realizarán mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizará la prueba de independencia Chi cuadrado, los mismos que permitirán la comprobación de la hipótesis planteada.</p>	Variable	Dimensiones	Indicador	Saneamiento básico	Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano; disposición sanitaria de excrementos y orina, ya sean en letrinas o baños; manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura y control de la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc	Escala Nominal	Variable	Dimensiones	Indicador	Satisfacción del usuario	Establecido en la variable 1	Escala Ordinal
Variable	Dimensiones	Indicador												
Saneamiento básico	Fuentes y sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano; disposición sanitaria de excrementos y orina, ya sean en letrinas o baños; manejo sanitario de los residuos sólidos, conocidos como basura y control de la fauna nociva, como ratas, cucarachas, zancudos, etc	Escala Nominal												
Variable	Dimensiones	Indicador												
Satisfacción del usuario	Establecido en la variable 1	Escala Ordinal												