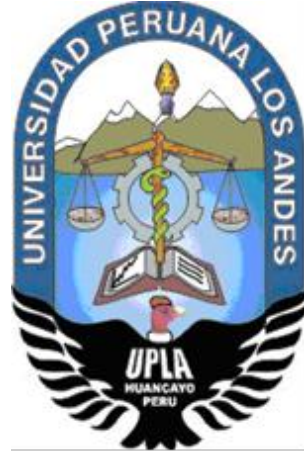


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

INFLUENCIA DEL MEJORAMIENTO DEL SANEAMIENTO  
BÁSICO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN COMUNIDAD DE TUNTUMA, VELILLE -  
CHUMBIVILCAS – CUSCO, 2019

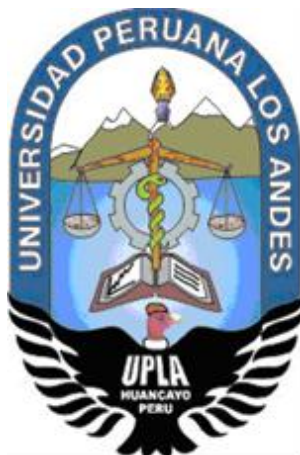
**PRESENTADO POR:**

Bach. CARLOS MIGUEL DUVAL RUIZ  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO CIVIL

HUANCAYO – PERÚ

2019

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

INFLUENCIA DEL MEJORAMIENTO DEL SANEAMIENTO  
BÁSICO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EN COMUNIDAD DE TUNTUMA, VELILLE -  
CHUMBIVILCAS – CUSCO, 2019

**PRESENTADO POR:**

Bach. CARLOS MIGUEL DUVAL RUIZ  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO CIVIL

HUANCAYO – PERÚ

2019

## HOJA DE CONFORMIDAD DE LOS JURADOS

---

DR. CASIO AURELIO TORRES LÓPEZ  
PRESIDENTE

---

MSC. JULIO CESAR LLALLICO COLCA  
JURADO

---

ING. JUSTO CLAUDIO RODAS ROMERO  
JURADO

---

ING. DIONICIO MILLA SIMON  
JURADO

---

MG. MIGUEL ANGEL CARLOS CANALES  
SECRETARIO DOCENTE

## DEDICATORIA

El presente informe está dedicado para mis padres por el apoyo incondicional y comprensión

A las personas que día a día nos brindan información y tiempo que ayuda a ampliar nuestros conocimientos.

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ingeniería, a los docentes de la escuela profesional de Ingeniería Civil por las enseñanzas impartidas a lo largo de los 05 años de estudios y a la Comunidad de Tuntuma, Velille - Chumbivilcas – Cusco, por haber permitido elaborar el proyecto como parte del grupo de profesionales que realizaron el trabajo.

## CONTENIDO

1. PORTADA .....	i
2. PORTADA .....	ii
3. HOJA DE CONFORMIDAD DE LOS JURADOS .....	iii
4. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO .....	iv
5. INDICE .....	vi
5.1. Contenido .....	vi
5.2. Índice de tablas .....	viii
5.3. Índice de Graficos .....	ix
6. Resumen .....	x
7. Abstract .....	xi
8. Introducción .....	xii
CAPÍTULO I .....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.1. Problema .....	13
1.1.1. Problemas General .....	14
1.1.2. Problemas Específicos .....	14
1.2. Objetivos .....	14
1.2.1. Objetivo General .....	14
1.2.2. Objetivos Específicos .....	14
1.3. Justificación .....	15
1.3.1. Justificación Práctica .....	15
1.3.2. Justificación Metodológica .....	15
1.4. Delimitación .....	15
1.4.1. Espacial .....	15
1.4.2. Temporal .....	15
CAPÍTULO II .....	16
MARCO TEÓRICO .....	16
2.1. Antecedentes .....	16
2.2. Marco Conceptual .....	20
CAPÍTULO III .....	26
METODOLOGÍA .....	26

3.1. Tipo de Estudio .....	26
3.2. Nivel de Estudio.....	26
3.3. Diseño del Estudio .....	26
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	27
3.5. Población y Muestra .....	27
3.5.1. Población .....	27
3.5.2. Muestra .....	28
CAPÍTULO IV .....	29
DESARROLLO DEL INFORME .....	29
4.1. Resultados.....	29
4.2. Discusión de Resultados .....	33
CONCLUSIONES .....	37
RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	39
ANEXOS .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N° 01	Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable	29
Tabla N° 02	Nivel de satisfacción con el servicio de desagüe	31
Tabla N° 03	Nivel de satisfacción con el servicio de agua y desagüe	32



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Tabla N° 01	Nivel de satisfacción con el servicio de agua potable	30
Tabla N° 02	Nivel de satisfacción con el servicio de desagüe	31
Tabla N° 03	Nivel de satisfacción con el servicio de agua y desagüe	32

## RESUMEN

El informe de trabajo de suficiencia tiene por título: Influencia del Mejoramiento del Saneamiento Básico en el Nivel de Satisfacción del Usuario en Comunidad de Tuntuma, Velille - Chumbivilcas – Cusco, 2019, que respondió al **problema** ¿De qué manera el saneamiento básico mejora el nivel de la satisfacción sobre agua y desagüe? cuyo **objetivo general** fue determinar si el saneamiento básico mejora el nivel de Satisfacción del Usuario **Metodológicamente** el tipo de investigación fue aplicada, el nivel explicativo y el instrumento de medición fue el cuestionario.

Los resultados muestran que el análisis determina que el mejoramiento del saneamiento básico mejora el nivel de la satisfacción del usuario. Donde, el 80% de la comunidad de Tuntuma, Velille - Chumbivilcas – Cusco, está satisfecho con saneamiento básico

**Palabra clave:** Mejoramiento del saneamiento básico, satisfacción del usuario

## ABSTRACT

The sufficiency work report is entitled: Influence of the Improvement of Basic Sanitation on the Level of Satisfaction of the User in the Community of Tuntuma, Velille - Chumbivilcas - Cusco, 2019, which responded to the problem How does basic sanitation improve the level of satisfaction about water and drainage? whose general objective was to analyze if basic sanitation improves the level of User Satisfaction. Methodologically the type of research was applied, the explanatory level and the measuring instrument was the questionnaire.

The results show that the analysis determines that the improvement of basic sanitation improves the level of user satisfaction. Where, 80% of the community of Tuntuma, Velille - Chumbivilcas - Cusco, is satisfied with basic sanitation

Keyword: Improvement of basic sanitation, user satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Los servicios de agua apta para el consumo humano y de alcantarillado son primordiales pues disminuye las afecciones y aumentan las mejoras en el modo de vida de la ciudadanía. No obstante, aún se halla una relevante desigualdad entre la cobertura y la importancia del servicio que se presta en las zonas rurales y urbanas, por lo cual se necesita que los empeños del Perú orientados a las áreas rurales como la comunidad de Tuntuma del distrito de Velille, provincia de Chumbivilcas, región Cusco.

Para esto, es esencial que se cuente con instrumentos adecuados para el reconocimiento, elaboración y análisis de proyectos de agua potable y saneamiento para el entorno campestre y que la realización de dichos proyectos de inversión tal como las determinaciones referentes a estos y sus cualidades estén amparadas en los análisis precedentes requeridos. Es por ello que se formula como problema general: ¿De qué manera el Saneamiento Básico mejora el nivel de Satisfacción del Usuario? Y como objetivo General: analizar si el saneamiento básico mejora el nivel de Satisfacción del Usuario.

El trabajo se justifica porque el mayor desafío es conseguir que los servicios de agua potable y saneamiento que provengan de los proyectos de inversión pública sean efectivamente razonables, para lo cual son primordiales las actividades en instrucción sobre sanidad, adiestramiento a la comunidad y reforzamiento de las instituciones a cargo de la operatividad y conservación.

Se ha estructurado esta investigación en cuatro capítulos: El primer capítulo contiene el planteamiento del problema que incluye a su vez los objetivos, la justificación y la delimitación. El capítulo II corresponde al marco teórico, el capítulo III contiene la metodología y el capítulo IV el desarrollo del informe con los resultados y su discusión. Al finalizar se proporcionan conclusiones y recomendaciones necesarias.

El Autor