

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

**CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS COMO DERECHO
HUMANO AL AGUA EN LOS CENTROS POBLADOS DE LA
PROVINCIA DE HUANCVELICA, 2023**

Para optar : El título Profesional de Abogado

Autor : Bach. Ccanto Torres Freddy Salomon

Asesor : Mg. Solorzano Macetas Rosa Evelin

Línea de Investigación : Desarrollo humano y derechos
Institucional

Área de investigación : Ciencias sociales
institucional

Fecha de inicio y : 09-01-2023 a 17-09-2023
culminación

HUANCAYO - PERÚ

2023

HOJA DE JURADOS REVISORES

DR. POMA LAGOS LUIS ALBERTO

Decano de la Facultad de Derecho

DR. OSCUVILCA TAPIA ANTONIO LEOPOLDO

Docente Revisor Titular 1

MG. VILLARREAL SIFUENTES VICTOR JULIO

Docente Revisor Titular 2

ABG. CAJINCHO YAÑEZ DORIS

Docente Revisor Titular 3

MG. GARCIA DE LA CRUZ RUBEN WALTER

Docente Revisor Suplente

DEDICATORIA

A mi Madre Aurelia Torres, que me enseñó a amar y a luchar para hacer realidad mis sueños a pesar de los obstáculos.

A mi Padre Tomas Ccanto, desde el cielo eres esa luz que me daba fuerzas para continuar.

A mi Hija Vania Ccanto, por su admirable paciencia, comprensión, compañía y Amor.

Freddy

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes, mi Alma Mater.

A los docentes por sus sabias enseñanzas y oportunas orientaciones.

También agradezco a los pobladores de los centros poblados de la provincia de Huancavelica por haber participado en la investigación.

EL AUTOR.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 00271-FDCP -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS COMO DERECHO HUMANO AL AGUA EN LOS CENTROS POBLADOS DE LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA, 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. CCANTO TORRES FREDDY SALOMON**

Facultad : **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

Escuela Profesional : **DERECHO**

Asesor(a) : **MG. SOLORZANO MACETAS ROSA EVELIN**

Fue analizado con fecha **08/08/2024** con **144** pág.; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 de agosto de 2024.



DR. SEVERO SIMEON CALDERON SAMANIEGO

Jefe (e)

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE JURADOS REVISORES	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONSTANCIA DE SIMILITUD.....	v
CONTENIDO.....	vi
CONTENIDO DE TABLAS.....	ix
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema.....	22
1.2.1. Delimitación espacial.	22
1.2.2. Delimitación temporal.	22
1.2.3. Delimitación conceptual.	22
1.3. Formulación del problema	22
1.3.1. Problema General.	22
1.3.2. Problemas Específicos.	23
1.4. Justificación de la investigación.....	23
1.4.1. Justificación social.	23
1.4.2. Justificación teórica.....	24
1.4.3. Justificación metodológica.....	24
1.5. Objetivos de la investigación	24
1.5.1. Objetivo General.	24

1.5.2.	<i>Objetivos Específicos.</i>	24
1.6.	Hipótesis de la investigación	25
1.6.1.	<i>Hipótesis General.</i>	25
1.6.2.	<i>Hipótesis Específicas.</i>	25
1.6.3.	<i>Operacionalización de categorías.</i>	25
1.7.	Propósito de la investigación	27
1.8.	Importancia de la investigación	27
1.9.	Limitaciones de la investigación	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		28
2.1.	Antecedentes de la investigación	28
2.1.1.	<i>Internacionales.</i>	28
2.1.2.	<i>Nacionales.</i>	31
2.2.	Bases Teóricas de la investigación	36
2.2.1.	<i>Calidad de prestación de servicios de saneamiento.</i>	36
2.2.2.	<i>Derecho humano al agua.</i>	58
2.3.	Marco conceptual	71
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		75
3.1.	Enfoque metodológico y postura epistemológica jurídica	75
3.2.	Metodología	76
3.3.	Diseño metodológico	76
3.3.1.	<i>Trayectoria del estudio.</i>	76
3.3.2.	<i>Escenario de estudio.</i>	78
3.3.3.	<i>Caracterización de sujetos o fenómenos.</i>	78
3.3.4.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</i>	78
3.3.5.	<i>Tratamiento de la información.</i>	79
3.3.6.	<i>Rigor científico.</i>	79

3.3.7. <i>Consideraciones éticas.</i>	80
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	82
4.1. Descripción de resultados	82
4.1.1. <i>Resultados de la calidad de prestación de servicios.</i>	88
4.1.2. Resultados del derecho humano al agua.	91
4.2. Contrastación de las hipótesis	94
4.2.1. <i>Hipótesis general.</i>	94
4.2.2. <i>Hipótesis específica 1.</i>	95
4.2.3. <i>Hipótesis específica 2.</i>	96
4.3. Discusión de resultados.....	97
4.4. Propuesta de mejora	101
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	109
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
ANEXOS.....	121
Anexo 1 Matriz de consistencia	122
Anexo 2 Matriz de operacionalización de categorías.....	124
Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento.....	125
Anexo 4 Matriz de desgrabación.....	127
Anexo 5 Instrumentos de recolección de datos.....	135
Anexo 6 Validación de expertos del instrumento	138
Anexo 7 Declaración de autoría.....	141
Anexo 8 Evidencias fotográficas	142

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de categorías.....	26
Tabla 2 Matriz de convergencias y divergencias.....	84
Tabla 2 Análisis del servicio de agua potable	88
Tabla 3 Análisis del alcantarillado sanitario	89
Tabla 4 Análisis del tratamiento de aguas residuales	90
Tabla 5 Análisis de la disposición sanitaria de excretas	91
Tabla 6 Análisis de las obligaciones del Estado.....	92
Tabla 7 Análisis del manejo sostenible.....	93

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Servicio de Agua Potable	17
Figura 2 Sistema de agua en estado precario	18
Figura 3 Sistema de agua con elementos extraños y gusanos	18
Figura 4 Supervisión de las autoridades responsables	20
Figura 5 Entrevista con la responsable de vigilancia de calidad de agua	20

RESUMEN

El desarrollo de la investigación se justificó en el análisis de la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) y cómo garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, durante el 2023. El estudio implicó seguir los estándares del tipo aplicado y de nivel descriptivo, en el que se utilizó un diseño no experimental, y en el que se aplicó la técnica de la entrevista para recolectar información. Los resultados principales evidenciaron que, en los centros poblados de Huancavelica, a pesar de haber abandono y descuido de los gobiernos locales y regional, y de los organismos reguladores, las JASS cumplen parcialmente con su trabajo dotando de agua a la población a través de diversas modalidades y herramientas que podrían mejorar si es que se tuviese apoyo del Estado para desarrollar proyectos de mejora a largo plazo. Por otro lado, se determinó que el recurso es utilizado por la población para consumo humano y para su aseo, por lo que se requiere que se desarrollen mejores proyectos de almacenamiento que faciliten la mejora del recurso en cuanto a calidad y cantidad. Considerando lo anterior, se llegó a la conclusión que la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrece las JASS no garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, en el 2023; lo cual quiere decir que, debido a la escasez del recurso en algunos centros poblados, a la falta del apoyo del Estado, y a la ausencia de proyectos de inversión y desarrollo, se vulnera el derecho de la población a acceder al recurso para su consumo y aseo.

***Palabras clave:* Prestación de servicios de saneamiento, cumplimiento del derecho al agua, JASS, centros poblados**

ABSTRACT

The development of the research was justified in the analysis of the quality of provision of sanitation services offered by the JASS and how it guarantees compliance with the right to water in the populated centers of the province of Huancavelica, during 2023. The study involved following the standards of the applied type and descriptive level, in which a non-experimental design was used, and in which the interview technique was applied to collect information. The main results showed that, in the population centers of Huancavelica, despite the abandonment and neglect of local and regional governments, and regulatory bodies, the JASS do an acceptable job providing water to the population through various means. modalities and tools that could be improved if there was support from the State to develop long-term improvement projects. On the other hand, it was determined that the resource is used by the population for human consumption and for cleaning, which is why better storage projects are required to be developed that facilitate the improvement of the resource in terms of quality and quantity. Considering the above, it was concluded that the quality of the provision of sanitation services offered by the JASS does not guarantee compliance with the right to water in the population centers of the province of Huancavelica, in 2023; which means that, due to the scarcity of the resource in some communities, the lack of support from the State, and the absence of investment and development projects, the population's right to access the resource for consumption and cleanliness is violated. .

***Keywords:* Provision of sanitation services, compliance with the right to water, JASS, population centers.**

INTRODUCCIÓN

El acceso al agua es un derecho con el que cuentan todos los seres humanos, y que garantiza que pueda contarse con salud y pueda sobrevivirse. En la actualidad, más de 2 millones de personas en todo el mundo no cuentan con acceso a este recurso; por si fuera poco, estimaciones diversas determinaron que, para el año 2050, la mitad de la población mundial no podrá acceder al agua debido a la escasez del recurso; frente a este problema, la Organización de las Naciones Unidas determinó que el derecho al agua es un derecho al que debe acceder toda persona. Sin embargo, a pesar de contar con respaldo internacional, el Estado no está enfocado en garantizar dicho derecho puesto que carece de las herramientas necesarias y de la capacidad de gestión que se requiere para garantizar a todo peruano el acceso al recurso.

En esta línea, corresponde destacar el trabajo que realizan las JASS en materia de abastecimiento de agua, puesto que – de manera voluntaria – trabajan en la captación y distribución del recurso hídrico en determinados centros poblados, como la provincia de Huancavelica; punto en el que se desarrolla la investigación con el propósito de hacer un análisis de la calidad de prestación de los servicios de saneamiento que ofrecen las JASS y el cumplimiento del derecho al agua.

El estudio se enmarca en los estándares de una investigación aplicada y de nivel descriptivo en el que se hace uso de un diseño no experimental, y en el que se aplica la técnica de la entrevista. Asimismo, para que el estudio pueda entenderse de manera adecuada, cuenta con la siguiente estructura:

En el primer capítulo se hace una descripción del problema, se justifica el estudio y se formulan los problemas y objetivos.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de la investigación, analizando antecedentes y bases teóricas sobre el tema.

En el tercer capítulo se detalla la metodología que se aplicó en la investigación.

En el cuarto capítulo se exponen los resultados de la investigación, la discusión y la propuesta de mejora.

Complementariamente, se muestran las conclusiones, recomendaciones y anexos que den veracidad a la investigación.

El autor.

CAPÍTULO I:

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El acceso al recurso hídrico potable viene a ser una necesidad primaria y también un derecho necesario que se reconoce por la Constitución Política; constituyendo a su vez un derecho, que ayuda a que se realice la materialización de otros derechos, como es el caso de la alimentación y vivienda, y que estas sean óptimas, con un ambiente que sea sano y que el derecho muestre el disfrute del más alto nivel posible referido con la salud mental y física, esta que se vinculan de manera directa al derecho a la vida y de la misma forma referido con la dignidad humana, esto que se consagra dentro del marco normativo nacional e internacional (Pari, 2020).

A pesar de ello, se estima que alrededor del mundo se muestra un valor aproximado de 1 500 millones de individuos quienes no cuentan con agua potable; además, se calcula que son casi 4 millones de ciudadanos, quienes no cuentan con un servicio óptimo de saneamiento. En este contexto, de acuerdo a las estimaciones que manifiesta la Organización Mundial de Salud (OMS), un 80% de las patologías más comunes son causadas por la transmisión mediante un líquido que muestre contaminantes, ello debido a la ausencia de agua potable, propio de países subdesarrollados. Tal es así que se calcula que en diversos países, solamente el 20% de la ciudadanía del sector rural llega a disponer del recurso hídrico de calidad (OMS, 2022).

En el Perú los resultados que proviene del Censo de 2017, dan por manifiesto que de los 7 millones 698 mil 900 de viviendas particulares censadas con ocupantes presentes, 6 millones 30 mil 161 tienen acceso al agua por red pública domiciliaria, es decir, 78,3%. En tanto, 362 mil 121 viviendas particulares se abastecen de agua a través de pilón de uso público (4,7%), y un total de 562 mil 275 viviendas obtienen agua de pozo subterráneo

(7,3%). Además, existen 347 mil 283 viviendas particulares que se abastecen de agua proveniente de río, acequia, manantial (4,5%); 324 mil 832 viviendas particulares compran agua de camión cisterna o similar (4,2%), y 72 mil 228 consumen agua de sus vecinos u otro medio (0,9%) (INEI, 2019).

Por otro lado, en el Censo del año 2017, se registraron 5 millones 130 mil 862 viviendas particulares que tienen cobertura del sistema de alcantarillado por red pública dentro o fuera de la vivienda, pero dentro de la edificación (66,6%). En tanto, 431 mil 536 viviendas particulares eliminan las excretas mediante letrina con tratamiento (5,6%); 308 mil 466 por pozo séptico (4,0%); y 1 millón 309 mil 559 en pozo ciego o negro (17,0%). Cabe señalar que, 518 mil 477 viviendas particulares eliminan las excretas en río, acequia, campo abierto o al aire libre (6,7%) (INEI, 2019).

Ahora bien, la situación parece ser más preocupante en el departamento de Huancavelica; considerando que los resultados que se emitieron del censo 2017 dan a conocer que el 54.2% de las viviendas presentan un abastecimiento del recurso hídrico por red pública que se presenta dentro de la vivienda, seguida del 19.1% que se abastece por red pública que se encuentra fuera de las casas, pero que se presenta dentro de una construcción, y el 11.6% de las viviendas utilizó de pozo. Aunque en el periodo intercensal que se muestra entre el 2007-2017, se dio a conocer una mejora dentro del acceso al recurso hídrico por red pública que se muestra en las viviendas, al poder aumentar en 32.5% (21.7% dentro del 2007 hasta el 54.2% que se muestra en el año 2017), la red pública fuera de las casas en 11.2% (fue de 7.9% durante el 2007 a 19.1% dentro del año 2017) aún se presentan viviendas que acceden al recurso hídrico de río, pozo, manantial, acequia o algún otro semejante y otro tipo de abastecimiento (INEI, 2020). Asimismo, a junio de 2020, se identificó que en el departamento de Huancavelica hubo una reducción del recurso con cloro, puesto que el 86.4% de población no consume agua con nivel de cloro adecuado ($\geq 0,5$ mg/l) (INEI, 2020).

Si bien, en el Art N° 7 de la Ley 30588 (2017), la Carta Magna de Perú reconoce el derecho hacia el acceso universal al recurso hídrico, en la que la institución estatal permite asegurar la priorización de este derecho sobre el uso de los otros consumos, llama severamente la atención de los protectores de derechos, dado que se avizora las deficiencias en el acceso hacia el recurso hídrico potable, éste como un derecho a la persona respecto a la gestión que realizan los gobiernos locales que tiene Huancavelica y la inoperatividad de las Áreas Técnicas Municipales (ATM) en las municipalidades rurales de Huancavelica, que repercuten en la prestación que se tiene de los servicios públicos respecto a la calidad para los sectores rurales.

De acuerdo con la Defensoría del Pueblo de Huancavelica (2021), el 2019 fue el año con más quejas por el mal servicio de saneamiento básico, con 189 casos, de los cuales 29 estuvieron referidos a la inadecuada calidad respecto a la prestación de los servicios (en el saneamiento y agua). Dicho escenario se da a conocer de mejor manera en las siguientes fotografías.

Figura 1
Servicio de Agua Potable



Figura 2
Sistema de agua en estado precario



Figura 3
Sistema de agua con elementos extraños y gusanos



Esta grave situación afecta a las personas, quienes están expuestas a contraer enfermedades gastrointestinales, agravando los problemas de desnutrición y anemia; de ese modo, la falta de acceso al recurso hídrico de calidad se interpreta como una alta tasa respecto a la desnutrición crónica

(Banco Mundial, 2017); en Huancavelica se alcanzó al 31.2% de la ciudadanía, quienes son menores a cinco años de edad, la cual manifiesta una desnutrición de nivel crónico, mientras que la anemia impactó al 43.6% de los infantes que son de 6 a 35 meses. Aún más, el contexto de la salud de esta población se vio más agravada con la situación del nuevo contexto ante la pandemia por la Covid-19, en todo este periodo en que el agua segura se consideró como un elemento fundamental para luchar contra el virus, llegando a mostrarse la responsabilidad directa de los Gobiernos Locales (MINSA , 2021).

Por ello, al mostrarse una carencia sobre los recursos hídricos, una calidad inadecuada del recurso hídrico y del saneamiento no óptimo, impactan negativamente sobre la seguridad alimentaria; las dificultades de saneamiento y recurso se interpretan de una forma directa a la salud y bienestar de cada individuo, de manera principal en la prevalencia de las patologías diarreicas agudas, estas que traen un efecto en la desnutrición infantil, este que se muestra como una causa relevante a favor de la mortalidad en los infantes (Banco Mundial, 2017).

De las cifras anteriores, se manifiesta que la insuficiente cobertura se da por la deficiente gestión de los prestadores y por una articulación débil de parte de los participantes que se involucran en las causas principales que tienen un vínculo con los problemas respecto a la calidad del servicio. Es así que, para mejorar el acceso, y de la misma forma, la calidad respecto a los servicios de saneamiento y agua, es indispensable desarrollar esfuerzos mayores, de manera que se eleve la inversión, se fortalezcan las capacidades que tienen todos los que son parte y se involucran e institucionalizan acerca de la provisión que se encuentra presente en el servicio (Defensoría del Pueblo, 2021).

De acuerdo a lo mencionado, las municipalidades mediante las Áreas Técnicas Municipales, presentan una relevante función de poder aportar en asegurar la prestación sostenible y que se realice de manera eficiente cada uno de los servicios de saneamiento y líquido dentro del ámbito rural. Conforme

con lo manifestado, el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR), esta que se llegó a tener una coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), que se muestra dentro del marco del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (PI), va en busca de poder incitar hacia el fortalecimiento que se realiza referido a la prestación en cada uno de los servicios respecto al saneamiento y el recurso hídrico que se encuentran en el ámbito de las municipalidades que tiene el sector rural en el país (Defensoría del Pueblo, 2021).

Figura 4

Supervisión de las autoridades responsables



Figura 5

Entrevista con la responsable de vigilancia de calidad de agua



No obstante, de acuerdo al informe presentado por la Defensoría del Pueblo y supervisión realizada al Área Técnica Municipal, en donde avizoró que las áreas técnicas de las municipales no cumplen eficientemente con sus competencias y funciones, esta afirmación se evidencia en el agua no apta consumida por los pobladores de los centros poblados. Según dicho reporte, el personal no se encuentra capacitado, por cuanto desconocen sus funciones, no cuentan con los equipamientos e insumos como, caudalímetro, comparador de cloro residual, ente otros. No se evidenció la capacitación, supervisión y la asistencia técnica a las Juntas Administradoras de Servicios

y Saneamiento (JASS) y Organizaciones Comunales (OC); por cuanto, claramente evidencia las responsabilidades no asumidas por la institución (Defensoría del Pueblo, 2021).

En ese sentido, el estudio pretendió identificar la forma en que la calidad de servicio que se encuentra en el área de saneamiento llega a influenciar en el cumplimiento que se realiza del derecho humano al recurso hídrico potable, de dicha forma se pueda conocer y dar solución a la dificultad mencionada a continuación.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación se ejecutó en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, dentro del departamento de Huancavelica.

1.2.2. Delimitación temporal.

La investigación fue desarrollada en un periodo de 8 meses, que comprende desde el mes de enero hasta agosto del 2023.

1.2.3. Delimitación conceptual.

La investigación presentó por objetivo identificar la condición del cumplimiento que se les da a los pobladores respecto al recurso hídrico.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General.

¿Cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023?
- ¿Cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social.

El estudio se justificó porque permite que los pobladores reconozcan sus derechos que tienen sobre los recursos hídricos, de tal manera se asegure el cumplimiento de ese derecho y que así puedan tener una vida integra y de acuerdo con lo que la Ley establece. Además, fue necesario para que los pobladores de los centros poblados puedan tener acceso al servicio del recurso hídrico y saneamiento.

Se justificó también porque fue necesario dado que se presentó un vínculo estrecho con los estándares para presentar una vida digna; el contenido llega a presentar un desarrollo por medio de dos tendencias, en la que se toma en cuenta como una condición previa fundamental para otros derechos, en la que no se logra un alcance sin una accesibilidad igualitaria a las necesidades fundamentales para el agua potable, y otra que le permita tener un sustento por sí mismo, fuera de la asociación que presente con el disfrute que se tiene de otros derechos humanos. Se llegó a enfocar en poder resaltar las demandas que, con el recurso, permiten que se puedan satisfacer dichas necesidades, y de manera especial respecto al recurso, poder cuidar ese recurso a favor de la vida.

Además, es justificable porque el recurso hídrico llegó a ser objeto de estudio, análisis y búsqueda de su reconocimiento proveniente de los Estados

y de aquellos organismos a nivel internacional y de empresas que se enfocan en el uso de este recurso; también porque permite ser el avance a la determinación que se ha tratado de enfatizar la relevancia y de poder desarrollar el contenido mínimo fundamental en bien de garantizar la accesibilidad a dicho recurso y de esa manera se muestre un reconocimiento; es debido a ello que, posterior a un periodo largo, se manifiestan los instrumentos que se enfatizan de una forma más precisa en bien del desarrollo que tenga el derecho, que favorece a las personas y a las comunidades que tengan poco acceso.

1.4.2. Justificación teórica.

La investigación se justificó porque los conceptos que se emiten de este estudio, son útiles para la teoría de los trabajos a futuro que se puedan desarrollar. Asimismo, la teoría que se establece de la investigación presenta contenido específicamente de las variables, que fueron de autores fiables y actualizados.

1.4.3. Justificación metodológica.

Es justificado porque cuenta con instrumentos de medición que ayudan a que sean válidos para que se adquiera la información indispensable en bien del proceso del estudio y que de esa forma se cumpla con el objetivo.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General.

Analizar cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de Huancavelica, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar de qué manera la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento de las

obligaciones del Estado en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.

- Analizar cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis General.

La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.

1.6.2. Hipótesis Específicas.

- La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el cumplimiento óptimo de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.
- La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.

1.6.3. Operacionalización de categorías.

En la **Tabla 1**, se muestra la operacionalización de cada una de las categorías.

Tabla 1
Operacionalización de categorías

Categorías	Definición conceptual	Definición categórica	Sub categorías	Ítems
Calidad de prestación de servicios	La prestación de los servicios de saneamiento se encuentra compuesta por la prestación regular de ciertos servicios como de agua, del alcantarillado, de las disposiciones sanitarias y el tratamiento, permitiendo que se consuma por el hombre (Decreto Legislativo N° 1280, 2016).	Se refiere a los servicios fundamentales que abarca dentro de ellos el agua potable, el tratamiento del líquido residual, también presenta el alcantarillado sanitario y la disposición sanitaria de las excretas.	Servicio de agua potable	Sistema de producción
				Sistema de distribución
			Alcantarillado sanitario	Proceso de recolección
				Proceso de impulsión
			Tratamiento de aguas residuales	Proceso de conducción de aguas residuales
				Proceso físico
	Proceso químico			
	Proceso biológico			
		Disposición de agua residual		
		Disposición sanitaria de excretas	Disposición sanitaria de excretas	
Derecho humano al agua	Se considera un derecho que permite el disfrute y goce del recurso hídrico respecto al acceso del líquido vital (Tello, 2012).	Se trata de aquel derecho que se refleja la accesibilidad que se tiene a los recursos hídricos a favor de los centros poblados en bien de una calidad de vida, cumpliendo con las obligaciones del Estado y el manejo sostenible.	Obligaciones del Estado	Mejoramiento
				Control y distribución
				Proyectos o inversión económica
				Ley promulgada
				Gestión
			Manejo sostenible	Utilización
	Proyectos de almacenamiento			

1.7. Propósito de la investigación

El propósito fue identificar cómo la calidad de prestación de servicio que refiere al saneamiento, permite el cumplimiento del derecho humano al recurso hídrico que se encuentra en los centros poblados. Debido a que es fundamental que los ciudadanos de los centros poblados puedan presentar una vida acorde; además, es relevante para que los encargados del área legislativa y del cumplimiento de estas respecto al agua, tomen consideración a favor del bienestar de la población. Asimismo, el estudio emitió información relevante respecto a las variables, siendo estas necesarias para estudios que requieran de conocimientos importantes respecto al derecho humano al agua; así también el estudio desarrolló instrumentos de medición en bien de adquirir información respecto a los sujetos de estudio.

1.8. Importancia de la investigación

Se considera relevante debido a que es fundamental conocer el derecho al agua, ya que es vital, debido a que el líquido toma una posición importante u necesaria dentro de la vida cotidiana y dentro de todo el contexto de una persona. Y su servicio y la calidad de ella es necesaria para el consumo, así como la cantidad suficiente; es así que el derecho al recurso hídrico y al área de saneamiento permite que la comunidad prevenga patologías y logre mantener la calidad respecto a los recursos hídricos. De la misma forma, dicho recurso para cada ciudadanía y la calidad de él viene a ser un factor determinante a la salud de toda la comunidad y un tema importante para los países en la que se requiere asegurar la vida y su calidad a favor de la población.

1.9. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se encontraron en el estudio fueron: i) la poca información respecto a la condición de saneamiento y agua en los centros poblados; y ii) la no participación de ciertas autoridades.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Núñez (2018) realizó la tesis “El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en el Ecuador”, presentado al Área de Derecho de la Universidad Andina Simón Bolívar, para obtener el grado de Maestro en Derecho, Quito, Ecuador.

La investigación realizó un análisis jurídico iniciado desde el punto de vista, que se encuentra consagrada sobre la Constitución la cual indica el derecho humano al recurso hídrico se muestra irrenunciable y necesario. A favor de lograr el objetivo se desarrolló el estudio dogmático, se consideró un nivel descriptivo, fue de un enfoque cualitativo, y por medio de un diseño que fue no experimental. De acuerdo a los resultados se dio a conocer que: Las reclamaciones las cuales se desarrollaron por la comunidad permitieron definir una tendencia, que tiene por enfoque en declarar al recurso hídrico como un derecho fundamental, se pudo identificar que en la Constitución se determinó la prohibición sobre la privatización del recurso hídrico; pero, en la situación del estudio sobre la concesionaria de Guayaquil, se mostró que queda claro que la prestación sobre el servicio público respecto al recurso hídrico potable continua siendo prestada debido a una concesionaria en la cual su manejo viene a ser de orden privado y de forma consecuente. En conclusión, en el análisis jurídico de la Constitución sobre el derecho al agua se pudo identificar que se encuentra dentro del caso estudiando y se considera en todo su proceso.

Gómez (2018) elaboró la tesis “El Derecho al Agua en Colombia. aspectos para su consolación”, presentado a la Facultad de Posgrados de la Universidad Libre, para obtener el Grado de Maestro en Derecho Administrativo, Bogotá, Colombia.

La investigación determinó los elementos la cual sustentan el régimen jurídico de Colombia, también la seguridad respecto al derecho al agua que se encuentra dentro del marco internacional sobre los derechos humanos. Para el logro del objetivo se realizó el estudio correlacional, el método fue teórico y bajo un análisis lógico. Los resultados fueron: De manera independiente de que, si la Constitución muestra de forma explícita el derecho, se dejó claro que existe suficiente legislación y jurisprudencia en Colombia acerca del agua como un derecho sobre la primera generación; el agua se mostró como un derecho que se encuentra tan inherente acerca del entorno vital que presenta cada individuo, que no se basta con poder realizar acciones judiciales en bien de la identificación que se encuentra en contextos particulares. Como conclusión, se establecieron los elementos respecto al derecho al agua se manifestaron indispensables y fundamentales para la comunidad de acuerdo a la constitución.

Rojas (2022) realizó la tesis “El agua como derecho fundamental en Colombia: Un análisis sobre la teoría del mínimo vital desde la Constitución Política de 1991 a 2020.”, presentado a la Facultad de Derecho de la Universidad de Caldas, para obtener el Grado de Maestro en Derecho Público Primera Cohorte, Matízales, Colombia.

La investigación desarrolló un análisis sobre el desarrollo que ha tenido el recurso hídrico como Derecho Fundamental mediante un diagnóstico, acerca de la evolución que tuvo dicho derecho al agua. Para el logro del objetivo se elaboró un estudio bibliográfico y también descriptivo, fue de un enfoque cualitativo. Los resultados fueron: El derecho al agua en Colombia se mostró con sufrimiento a las consecuencias, ya que no existen instrumentos efectivos que desarrollan una equidad sobre la empleabilidad a dicho derecho, estas se logran perder con el pasar del tiempo, y solo se labora para los instantes coyunturales, que, al poder transcurrir durante el periodo y la ineffectividad, se volvieron estructurales, como es el menoscabo de un ambiente sano; en la que todos llegaron a aportar a dicho deterioro, con actividades y omisiones. En conclusión, en el análisis se mostró que el agua

fue uno de los principales derechos en haberse cumplido y considerado dentro de la constitución del país.

Navarrete (2022) realizó la tesis “El derecho humano al agua de los habitantes de la parroquia Pomasqui del cantón Quito, provincia de Pichincha, en el marco de la Resolución 64/292 de las Naciones Unidas”, presentado a la Facultad Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Central del Ecuador, para obtener el Título de Abogada, Quito, Ecuador.

La investigación analizó la Resolución 64/292 que posee las Naciones Unidas como una garantía hacia el derecho humano al agua a la ciudadanía. Para el logro del objetivo se desarrolló el trabajo de enfoque cuantitativo, en la que se aplica cada uno de los niveles de estudio, siendo ellos, explicativo y descriptivo y aplicando los métodos que son deductivo e inductivo. Sobre las técnicas, se utilizaron para el desarrollo a la revisión documental y de la misma forma a la encuesta. Los resultados fueron: el derecho humano al recurso hídrico que se encuentra dentro del plano internacional, no llegó a disponer emplear sobre la facilitación equitativa de la distribución, lo que permitió la capacidad limitada dentro del sentido de asegurarlo, es de esa manera que se muestra indispensable el poder superar la brecha legal, de tal forma que los pueblos llegaron a disponer la intervención en las políticas de decisiones respecto al agua; en ciertos sectores rurales se les hizo difícil acceder, ya que abrir la llave, la cual se presente del suministro, este recurso hídrico no llega a los ciudadanos, este que se tomó en cuenta como una transgresión al derecho humano al recurso hídrico. De manera concluyente, en el análisis que se dio a la resolución se refleja como una garantía del derecho humano.

Mimica (2022) realizó la tesis “El Derecho Humano al agua y su aplicación práctica en nuestra sociedad”, presentado a la Facultad de Derecho de la Universidad Finis Terrae, para obtener el grado de Magister en Derecho de los Recursos Naturales y Medio Ambiente, Santiago, Chile.

La investigación propuso alternativas de solución sobre la asignación establecida por escasas en el acceso al recurso hídrico potable y también en el saneamiento. Se llegó a discutir en el caso del acceso al recurso hídrico se debe dar a conocer como un derecho de la persona. En bien de alcanzar el objetivo se desarrolló el estudio tomando en cuenta el tipo aplicada, se empleó el diseño no experimental, también se consideró el nivel descriptivo, y se hizo una revisión documental. Los resultados fueron: el derecho humano hacia el recurso hídrico compone el acceso al agua potable y también a los servicios de saneamiento, la cual deben mostrarse como una prioridad nacional, de manera especial se muestra en las regiones que presentan escasez; el derecho humano al recurso hídrico y entrega al Estado a través de sus municipalidades, trae la obligación de poder abastecer el líquido a la población. En conclusión, en la alternativa de solución se consideraron los aspectos para que el recurso hídrico se presente en las comunidades, no permitiendo que se encuentre desabastecida.

2.1.2. Nacionales.

García (2018) desarrolló la tesis “Derecho al mínimo vital de agua en el servicio Público peruano para garantizar el Derecho Fundamental del Acceso al Agua Potable”, presentado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, para obtener el Título de Abogado, Lambayeque.

La investigación propuso el derecho al mínimo vital respecto al recurso hídrico que se encuentre en el servicio público domiciliario, de tal forma que de la garantía al derecho es necesario respecto al acceso al recurso hídrico potable. Para alcanzar la finalidad, se desarrolló el estudio bajo los métodos inductivo y sistemático, se realizó la revisión documental, y también la observación. Cada uno de los resultados dieron a conocer que: Se dio a conocer que el Estado aseguró el derecho priorizando al consumo humano y otras utilidades, no determina excepciones sobre el acceso de cada una de las personas que se ubican en eventos concretos sobre la vulnerabilidad; que el sistema judicial, no se pudo desarrollar un cumplimiento, con la finalidad de

proteger cada uno de los derechos fundamentales previamente a las económicas; además, ello permitirá garantizar el acceso al agua. Como conclusión se tiene que, dentro de la propuesta se dio a conocer que el derecho al recurso hídrico se considera importante y beneficioso a la comunidad.

Correa et al. (2021) realizaron la tesis “Reducción de la brecha en el acceso al agua potable y alcantarillado en Lima Metropolitana”, presentado a la Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico, para obtener el grado de Maestro en Derecho Administrativo Económico, Lima.

La investigación identificó y realizó una evaluación de los mecanismos legales que se determina por el Estado en bien de reducir el nivel de la brecha sobre el acceso ante los servicios de saneamiento. A favor de alcanzar el objetivo se pudo realizar un estudio de un enfoque cualitativo y cuantitativo, se usaron entrevistas, fue bajo un diseño no experimental. Los resultados fueron: se ha dado a conocer que los individuos que no logran acceder a cada uno de los servicios respecto al alcantarillado y al recurso hídrico potable por las vías tradicionales, de una forma en que se realice de otra manera, como es el caso del pilón, los pozos propios y también la compra del recurso hídrico mediante los camiones cisterna; se llegó a concluir que, de manera que se alcance el cierre de brechas, no permitió que solo con la ejecución de la totalidad sobre los proyectos para la inversión propuestos y cada uno de los recursos la cual se enfocaron para su objetivo. En conclusión, en la identificación y la evaluación se reflejaron los mecanismos legales que se pueden establecer del Estado, ayudó a la reducción que se desarrolla de la brecha de accesibilidad y los derechos que se tiene al recurso hídrico.

Cortez y Villalobos (2018) desarrollaron la tesis “Factores que impiden el acceso al agua potable en el asentamiento humano Anselmo Lozano Centurión-La Victoria”, presentado a la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, para obtener el Título de Abogado, Pimentel.

La investigación analizó los factores, la cual impiden la accesibilidad al agua potable de la ciudadanía. Para lograr el objetivo se elaboró el estudio descriptivo, y fue no experimental, la muestra fue compuesta por 100 personas, se usó la observación, también la encuesta, y un análisis documental. Los resultados fueron: el 35% dieron a conocer que la carencia de implementación de políticas públicas impide el acceso al agua; el 43% manifestó que el Gobierno Local es responsable del acceso al agua; el 63% indicó que presenta conocimiento respecto al derecho al agua; el 45% dio a conocer que los efectos que se trae por la falta de consumo es hacia la salud psicológica y emocional; el 68% manifestó que se mostró un interés público el acceso al recurso hídrico potable. En conclusión, sobre los factores que impiden a la accesibilidad se encontraron el conocimiento de parte de los pobladores, las políticas públicas, la responsabilidad de la entidad y la consideración que se da a la salud.

Chero (2019) realizó la tesis “Los Servicios en la Municipalidad de Mórrope y la protección del derecho al agua y al saneamiento”, presentado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, para obtener el Título Profesional de Abogado, Lambayeque.

La investigación estableció la influencia de la gestión municipal que tiene el distrito de Mórrope acerca del derecho al agua y de la misma forma en el saneamiento de la ciudadanía. Se desarrolló el estudio bajo el método deductivo e inductivo, se usó una revisión documental y también se aplicó la entrevista a profundidad, y se usó también las encuestas en bien de obtener la información. Respecto a los resultados, indicaron que: las 50 personas indicaron que presenta el servicio de agua, también fue potable, presenta un sabor agradable y es de color transparente, y se encuentra dentro de sus viviendas; además, indicaron que realizan un pago de 8.50; y que posee una continuidad de 4 horas; y que consideran que tiene una calidad acorde; sobre el servicio de agua, dieron a conocer que el recurso hídrico no es potable ni tiene un sabor agradable, ello en la zona de Mórrope. En conclusión, el impacto de la gestión municipal sobre el derecho al agua y de la misma forma

con el saneamiento, el cual se muestra significativo, dando a conocer en la calidad de agua la que brinda, afectando directamente a los pobladores.

Almeyda (2018) elaboró la tesis “Limitantes en la Gestión de Servicios de Saneamiento en el ámbito rural como oportunidad de participación de la empresa privada”, presentado a la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el grado de Magíster en Derecho de la Empresa con Mención en Regulación, Lima.

La investigación analizó la normativa vigente que se encuentra dentro del ámbito de agua y también en el saneamiento rural, cuyo objetivo fue establecer si esta es la adecuada en bien de garantizar la administración respecto a los servicios que se da a favor del saneamiento y también a la probabilidad que se tiene de llegar a participar al sector privado. Se desarrolló el estudio descriptivo, se realizó un análisis documental, fue de un diseño no experimental. Los resultados fueron: las principales causas la cual permitió desarrollar una gestión inadecuada sobre los servicios para el saneamiento básico, permita realizarse una administración, también la operación y la parte del mantenimiento de esa infraestructura viene a ser la capacidad carente para la gestión de cada uno de los gobiernos locales, estas que se encargan de asegurar la accesibilidad a los servicios, que se encuentran bajo un estándar de calidad, continuidad y sostenibilidad; sobre las causas que provienen de manera principal debido a la deficiente gestión respecto a los gobiernos regionales y también los locales, con la particularidades geográficas que se muestran en el sector rural y la falta de interés en la intervención de las comunidades, la normativa que se emplea y considera las experiencias semejantes de los países de geografía semejante.

Lozano y Sebastián (2018) realizaron la tesis “La influencia del Derecho al agua potable establecido en la Constitución Política del Perú en el Derecho al Agua Potable del ser humano”, presentado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, para adquirir el Título Profesional de Abogado.

La investigación determinó el impacto del derecho de acceso al recurso hídrico determinado dentro de la constitución política que tiene el país con respecto al derecho a la utilidad primaria al líquido. A favor de alcanzar la finalidad se desarrolló el estudio que sea de tipo básica, se tomó en cuenta al nivel explicativo, y fue empleada como diseño al no experimental y también transversal, y se usaron la revisión documental y la encuesta. Los resultados fueron: solo el 12.23% de la ciudadanía indicó que la intervención del Estado a través de proyectos de inversiones económicos a favor de dar una mejora al acceso al agua; el 21.47% de la ciudadanía dio a conocer que se realizó proyectos de almacenamiento a favor de la utilidad personal y domestico del recurso hídrico, vinculado al desarrollo sostenible; el 20.38%, da a conocer que se llegó a mejorar la accesibilidad al agua de manera regular. En conclusión, se pudo establecer que los ciudadanos del lugar no cuentan con acceso al agua.

Guerra y Suasnabar (2019) desarrollaron la tesis “La desprotección y vulneración administrativa del derrecho al agua potable en Huancayo”, presentado a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes para obtener el Título Profesional de Abogado.

La investigación analizó los mecanismos jurídicos políticos de manera que se enfrente la vulneración y desprotección administrativa sobre el acceso al derecho al recurso hídrico potable. Para que se logre cumplir el objetivo fue desarrollado el estudio científico y jurídico, fue de un nivel descriptivo, y fue basado en un diseño no experimental; además, se usó fichas textuales y cuestionario. Los resultados fueron: el 50% indicó que a veces las políticas que se manifiesta en materia de saneamiento y del líquido potable; el 60% manifestó que 1 a 3 veces las políticas realizaron el cumplimiento de la protección que se tiene al derecho del agua; el 70% dio a conocer que las políticas no son suficiente para tratar los problemas del recurso hídrico y del saneamiento; el 70% no considera que las normas administrativas sobre el agua y el saneamiento son eficaces. En conclusión, en el análisis de los mecanismos jurídicos, se consideró que este se enfrente a la desprotección y

la vulneración acerca del acceso al derecho a poseer agua potable, reflejándose indispensable y adecuado para la comunidad.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Calidad de prestación de servicios de saneamiento.

A. Calidad de servicios.

a. Servicios.

Los conceptos que se les brinda a los servicios y a la calidad del servicio se muestran fundamental para que se pueda entender el objeto y también las cualidades que se tiene de los modelos a favor de la medición de un servicio. Además, este servicio es comprendido como la labor, la acción desarrollada y/o cada uno de los beneficios, que causan una satisfacción hacia el consumidor (Duque, 2005). Un bien se considera como un producto tangible, la cual los consumidores permiten presentar o tenerlo de manera física; un servicio viene a ser un producto intangible que involucra un esfuerzo mecánico o humano. En lo mencionado, se muestra la distinción, en la cual se deduce de forma lógica, que no se puede poseer de manera física un servicio.

La calidad que presenta un servicio o producto no se puede establecer de manera fácil, debido a ser una apreciación subjetiva; no obstante, se puede decir que el punto de vista que tiene el usuario, se presenta del mismo cliente, que viene a ser una fijación mental propio del consumidor la cual asume la conformidad bajo un servicio o producto establecido, que sólo llega a permanecer hasta el punto de requerir de especificaciones nuevas. La calidad viene a ser el grado de excelencia la cual la empresa eligió alcanzar para determinar a la clientela clave. Manifiesta a la vez el grado en la que se alcanza la calidad. Además, el nivel de excelencia debe dar respuestas al valor que el usuario se encuentre dispuesto a pagar, según los deseos y los requerimientos; dicho nivel de

excelencia, se debe preservar en cada instante y en cada lugar (Horovitz, 1991).

Ciertos aportes teóricos que realizaron sobre la calidad que se tiene de cada uno de los servicios, se mencionan a continuación algunas de ellas:

- La calidad del servicio viene a ser más complicado en la evaluación en bien del consumidor a diferencia que se tiene de la calidad que poseen los productos. A pesar de que la ventaja competitiva la cual se presentan, indica cada uno de los servicios, que vienen a ser los más complicados para realizar una evaluación en los aspectos de calidad. El criterio para la evaluación, la cual usan los usuarios en bien de realizar una evaluación respecto a la calidad que se da sobre los servicios, las cuales llegarían a ser de una comprensión complicada para los vendedores de ellos mismos (Zeithaml *et al.*, 1990).
- Los consumidores que no realizan una evaluación de la calidad sobre el servicio, van solo por el resultado del mismo, sino debido al proceso respecto al servicio en sí. Otro factor que es relevante en la evaluación respecto a los servicios de acuerdo a términos de calidad, viene a ser que los usuarios no realizan una evaluación solo de la calidad respecto a los servicios que se consumen. Además, se toma en cuenta como relevante el proceso en la que llega a pasar el servicio, en donde el usuario no desarrolla una evaluación en caso que la encomienda alcanzó o no a tiempo, sino que se toma en cuenta la forma en que tuvo atención durante el proceso del consumo sobre el servicio-responsabilidad y la amabilidad de los colaboradores, etc. (Zeithaml *et al.*, 1990).
- El único criterio que se considera viene a ser la evaluación respecto a la calidad de servicio, el cual la establece el consumidor. Además, solo los consumidores llegan a juzgar la calidad ante cualquier otro

juicio se muestra relevante. En el tema respecto a la calidad del servicio que se le da al cliente, se desarrolla juntamente al juicio de cómo debe realizar su comportamiento del proveedor respecto al servicio. (Zeithaml *et al.*, 1990).

El interés referido con la calidad acerca de los servicios públicos, llega a ser un contexto que muestra actualización, que se encuentra establecido, sobre todo, debido al rápido y profundo cambio, la cual se genera en la administración pública y que se muestra dentro de la asociación que se determina con los pobladores. Hasta ahora cada una de las personas llegan a ser los “administrados”, que se encuentran más o menos conformes de acuerdo con los servicios que brinda la administración, y que tuvieron la posibilidad de pasar a ser pobladores y a la vez clientes, quienes saben que pagan y, en efecto, se les exige una variación o modificación de los servicios en la calidad y, aparte de ello, también la calidad comprendida desde la propia perspectiva. De esa manera, la administración se interpreta como proveedora de los servicios a favor de un “mercado” para los pobladores quienes demandan de una adecuada calidad (Gadea, 2000).

De acuerdo con la calidad, se presentan ciertos aspectos distintos acerca de los que son ofertados en régimen privado y que, ante cualquier situación, se consideran relevantes (Gadea, 2000):

- La finalidad de los servicios del sector llega a maximizar respecto al bien público, que es una cosa bastante interpretable, a excepción de la cuenta de resultados, la finalidad concluyente es maximizar los servicios que son privados (Gadea, 2000).
- Es necesario asegurar la equidad dentro de la prestación.
- De manera frecuente se brindan en régimen de monopolio/oligopolio, presentan el “mercado” cautivo, en caso haya un mecanismo común de competencia (en toda situación, la

competencia viene a ser debido a la comparación cronológica o territorial) (Gadea, 2000).

- Los usuarios (quienes hacen uso) de cada uno de los servicios no concuerdan con la frecuencia los clientes (quienes pagan). Sea como sea, los servicios del sector público de calidad brindar una satisfacción ya sea como a los clientes o los usuarios.
- Se origina un veredicto que es indirecto respecto a la bondad: la reelección o según los encargados (Gadea, 2000).

b. Clasificación de los servicios.

Seguidamente, se presentan las clasificaciones que se toman en cuenta con mayor representatividad (Begazo, 2006):

- Naturaleza del servicio. Va de acuerdo con la naturaleza, según la acción del servicio y de cada uno de los beneficiarios que se desarrollan de acuerdo con los servicios, presentan una clasificación (Begazo, 2006):
 - Procesamiento de Personas. Consiste en los servicios en la que los individuos pasan mediante el proceso y que se desarrollan actividades tangibles sobre cada uno de ellos.
 - Procesamiento de Estímulo Mental. Consiste en los servicios en las que los individuos pasan mediante el proceso y que desarrollan acciones intangibles acerca de ellos (Begazo, 2006).
 - Procesamiento de Cosas. Consiste en los servicios que se enfocan en las posesiones físicas en que poseen por meta requerida, el procesamiento que se debe ubicar presente, pero, que no necesita que el usuario manifieste su presencia.

- Procesamiento de Información. Viene a ser la acción en la que los servicios que son parte de manera directa en los clientes puede no ser indispensable y se llegan a desarrollar acciones intangibles respecto a los activos intangibles (Begazo, 2006).
- Naturaleza de la oferta y demanda. Es otro criterio en lo que la clasificación se trata de las cualidades de la flexibilidad y demanda de la oferta a favor de llegar a adaptarse acerca de las fluctuaciones referido o de acuerdo con la demanda (Begazo, 2006).
- Relación de la empresa con los usuarios. El vínculo con los usuarios puede mostrarse ocasional o de manera continua, entre tanto que se logren determinar vínculos formales o los informales con cada usuario. La presencia de los vínculos formales, de la misma forma como de los servicios continuos, ayuda a conocer a quienes son cada usuario y presenta relevantes implicancias en bien del establecimiento de los precios (Begazo, 2006).
- Grado de personalización sobre el servicio. Se muestran servicios la cual llegan a ser realizados de acuerdo con la medida como los servicios para el sector educación y salud individualizada, y entre otros que estandaricen, es la situación de cada uno de los establecimientos que se encargan de comida rápida.
- Método de prestación del servicio. Vienen a ser los servicios que se prestan a una distancia, es el caso de los servicios que son económicos, en otros casos, el cliente debe llegar a acudir en la organización sobre los servicios, es el contexto de una aerolínea. La empresa respecto a los servicios, de la misma forma tiene la potestad de desplazarse en donde se encuentra el cliente, es la situación de los servicios que se enfocan en la jardinería. La presencia del servicio llega ser simple, lo que se muestra dentro de un solo local, o de una forma múltiple (Begazo, 2006).

c. Obstáculos de los servicios.

- La preocupación sobre las instituciones sociales, se enfoca en el desarrollo de cada una de las actividades más que en el seguimiento del servicio que se le presta. Asimismo, es necesario indicar que de manera frecuente se disminuye la fuerza laboral o no determinan óptimos controles sobre los niveles de eficiencia, en la cual presentan una productividad, que debe ser fundamental para la actividad pública (Romero & Sáenz, 2001).
- Sobre la inversión en la que las instituciones desarrollan para una capacitación a los colaboradores que atiende a los usuarios, es carente. De acuerdo a dicho aspecto no se le brinda un valor agregado que afecta la satisfacción de los requerimientos y a las demandas. De manera general, a los colaboradores de atención directa, se les mantiene en "la ventanilla" o en una ubicación de información, sin tomar en cuenta el desgaste que genera en los funcionarios, el estado de "choque que hay entre el usuario y de la demanda que se encuentra insatisfecha"; frente a la imposibilidad del estudio de procesos laborales, frecuentemente se realice ambigüedad y un conflicto de las funciones. Dentro de las organizaciones actuales al personal de atención hacia el usuario, no solo se le realiza una capacitación, sino aparte de ello se desarrolla una rotación en el puesto, para poder eludir las disfunciones la cual se originan en el contacto directo con el usuario (Romero & Sáenz, 2001).
- Las sugerencias o críticas de cada uno de los usuarios se desestiman y no les brinda el monitoreo necesario. Hace falta de estudios de mercado acerca de los requerimientos de los usuarios sociales que ayuden brindar respuesta hacia las demandas e incrementar los niveles de productividad sobre los procesos laborales, desde el valor agregado de la calidad de los servicios sociales (Romero & Sáenz, 2001).

- Se toma en consideración con sistemas de información no correctos para enfrentar las dificultades y con debilidades para el uso de la tecnología institucional (Romero & Sáenz, 2001).
- Hace falta de una cultura de labores en equipos, la cual incite una orientación enfocada en lo matricial, dirigida en las alianzas estratégicas que se muestra entre los diversos componentes institucionales (Romero & Sáenz, 2001).

d. Características de los servicios.

Sobre las características diferenciadoras que se presentan en los productos y en cada uno de los servicios permite enfatizar el hecho de ser causantes que se tiene de las diferencias la cual se manifiestan en la determinación que se realiza de la calidad que posee el servicio. Es así que, no se permiten realizar una evaluación de los servicios y los productos. Seguidamente se reflejan las características, y sus conceptos (Duque, 2005).

- La intangibilidad. Estos no son objetos, sino vienen a ser resultados. Ello se traduce a que diversos servicios no pueden ser verificados por el consumidor previamente a su compra, de manera que se garantice la calidad, ni se pueda brindar especificaciones uniformes respecto a la calidad, propia de los bienes. Es así que, a causa de su carácter intangible, alguna empresa que brinde servicios, comúnmente presenta dificultades para que se comprenda cómo perciben los usuarios respecto a la calidad que poseen los servicios que les emitieron (Zeithalm, 1981).

Se considera como una característica principal, la cual realiza la distinción de los servicios y los productos, es que no permiten presentarse de manera física. La intangibilidad viene a ser la cualidad de no mostrarse percibido a través de los sentidos del oído, mediante la vista, respecto al gusto, en el olfato o del tacto

(Payne, 1996). En cada momento, los usuarios compran o perciben “cosas” la cual no se llega a tocar. Los servicios no permiten ser examinados ni llegarse a probar previamente a la utilidad o el consumo. Es la diferencia de lo que se permite percibir de manera física al producto que se desee. En caso de evaluar al servicio se muestre difícil, no es necesario concluir en que es imposible su realización (Lara, 2002).

- La heterogeneidad. Los servicios, se muestran de una forma especial, aquellos que son de un contenido considerable de labores, llegan a ser heterogéneos respecto a los resultados a la prestación permiten ser variables de productor a productor, y de la misma forma de cliente a cliente, en el día. Es de esa forma que, presenta complejidad el poder garantizar a una calidad que es uniforme, debido a que lo que la empresa cree brindar, puede mostrarse diverso de lo que el usuario llega a percibir que recibe de ella (Zeithalm, 1981).

De manera general, son los individuos aquellos que prestan los servicios. Los individuos son diferentes. Aparte de ello, para el mismo individuo cada día es distinto. Se trata en la inconsistencia o en la modificación en el rendimiento de cada una de las personas (Payne, 1996). Además, dos proveedores distintos de servicios permiten manifestar inconsistencias en el rendimiento, a la misma vez que un sólo proveedor de un servicio sobre el proveedor de otro. Los servicios son más complicados de estandarizar que aquellos bienes que son tangibles; no obstante, la manera que se usa mayormente para homogeneizar la prestación es determinando los estándares para que, de manera posterior se realice en procedimientos y actividades en los que se deben desarrollar los colaboradores y, proporcionar los servicios consistentemente, al mismo periodo que se satisfacen las necesidades diversas de los usuarios (Lara, 2002).

- La inseparabilidad. Sobre muchos servicios, el consumo y la producción son indisociables (Grönroos, 1978). En los servicios que muestren intensidad conforme al capital humano, de manera continua presenta un lugar, una relación que es mostrado entre el individuo y el cliente de contacto que presenta la empresa, esta que proporciona los servicios. Ello impacta de manera considerable la calidad y también la evaluación.

Dentro de los productos, el consumo y la fabricación se encuentran separados dentro del periodo de tiempo (Rodríguez, 1997), en otras palabras, es el caso de la fabricación que se tiene de un televisor, se encuentra separada dentro del tiempo, en el instante de la compra del producto, y aún más de la primera vez la cual se usó. Ello permite que el cliente logre identificar el defecto respecto al funcionamiento que tiene el producto y devolverlo hacia otro que cuenta con condiciones adecuadas. En los servicios, el consumo y la producción son simultáneos. En caso no haya un cliente, no se muestra un servicio. La simultaneidad que se presenta entre consumo y el nivel de producción que posee el servicio permitirá determinar que la gran parte de los servicios no logren prestarse a menos que el usuario se encuentre presente o esté directamente involucrado dentro del proceso de la producción (Lara, 2002).

- Imperdurabilidad. Viene a ser el resultado sobre la característica mencionada anteriormente; en otras palabras, que la capacidad de servicio la cual no se usa, no se puede acumular para la utilidad posterior (Payne, 1996).

e. Elementos del servicio.

Los elementos que se presenta en el servicio, vienen a ser los matices la cual añaden un valor al mismo, estos son los siguientes:

- Elementos tangibles. Se muestra una apariencia respecto a las instalaciones físicas, el nivel de personal, todo el equipamiento y cada uno de los materiales. Como se pudo reflejar, la propia naturaleza intangible que tiene el servicio permite que se tienda a “tangibilizarlo” (Rodríguez, 1997).
- Fiabilidad. Se considera como la habilidad la cual presenta la empresa, que ayuda a suministrar el servicio de una manera fiable, cuidadosa y segura (Rodríguez, 1997).
- Capacidad de respuesta. Viene a ser aquella disposición a favor de ayudar a cada uno de los usuarios y proporcionarles un servicio con rapidez. Se traduce a que simplemente, que el “NO, no se presenta”. En otras palabras, la organización debe tener la capacidad de dar respuesta de forma eficaz ante eventos inesperados.
- Seguridad. Viene a ser el sentimiento que poseen los usuarios en el momento que tienen conocimiento que se encuentran en buenas manos. Se muestra, sobre todo, el nombre y la imagen de la organización lo que desarrolle estas sensaciones en cada uno de los usuarios.
- Empatía. Se considera como la capacidad que posee un individuo para posicionarse en el lugar de otra, en otras palabras, empatía es “posicionarse en el lugar del usuario”. Se considera como un compromiso, al deseo de entender las necesidades y comprender que el usuario viene a ser lo más relevante (Rodríguez, 1997).

B. Servicios de saneamiento.

a. Definición.

La prestación de los servicios de saneamiento se encuentra compuesta por la prestación regular, que refiere a: los servicios de agua potable, también a la presencia del alcantarillado sanitario, al proceso para el tratamiento para aguas residuales en bien de la disposición final o el poder usar nuevamente y

disposición sanitaria de excretas, en los ámbitos rural y urbano (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

Función del Estado respecto a los servicios de saneamiento

4.1. Corresponde al Estado dar garantía respecto a la prestación sostenible, que muestra eficiencia y de calidad, referido a los servicios de saneamiento que se emite desde la puesta en marcha de las competencias y de acuerdo con los grados de gobierno y en bien de la comunidad (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

4.2. El Estado, mediante las entidades competentes, hace una regulación de la prestación, realiza una vigilia, fiscalización y supervisión de la calidad que corresponde a la prestación referido a los servicios que son de saneamiento, desarrolla una potestad sancionadora e incita y pone en acción la política del Estado respecto a la administración y gestión de la prestación de los servicios para el saneamiento (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

4.3. Los gobiernos ya sean locales como regionales, los representantes y autoridades, según la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, así como la Ley N° 27972, que refiere a la Ley Orgánica de Municipalidades, esta Ley, las normas sectoriales y su reglamento, son encargados de garantizar la prestación eficiente que corresponde a los servicios de saneamiento, en la que se usa medios institucionales, también los financieros y los económicos en bien de la seguridad (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

Competencias del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento en materia de prestación de los servicios de saneamiento

Dentro del Gobierno Nacional, mediante el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el cual es el ente rector respecto a saneamiento, y de acuerdo a ello, le corresponde realizar una planificación, norma, diseño y poner en acción las políticas sectoriales y las nacionales que se encuentren dentro del área de la competencia, la cual son de un cumplimiento obligatorio

por los tres niveles del Estado, dentro del marco del proceso para la descentralización, y sobre todo el área nacional (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

Acceso de los servicios de saneamiento

19.1. Cada individuo, jurídico o natural, domiciliada que se muestra dentro del sector de responsabilidad respecto a la prestación que se tiene de los servicios a favor del saneamiento, presenta el derecho a que se le suministre cada uno de los servicios que proporciona, de acuerdo con la Ley presente, las normas aplicables y su Reglamento.

19.2. Cada uno de los prestadores de servicios sobre el saneamiento se encuentran obligados a proporcionar servicios de saneamiento que se encuentran dentro de todo el ámbito de responsabilidad, cuyo objetivo es de alcanzar la cobertura universal sobre los servicios de saneamiento (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

19.3. Cada uno de los prestadores de servicios de saneamiento, llegan a suscribir los contratos de suministro o que sea semejante con los clientes, por los que cada prestador llega a comprometer a brindar servicios por medio de condiciones mínimas respecto a la calidad y los clientes se comprometen a realizar el pago por éstos, de la misma forma como el cumplimiento de las normas que regulan la prestación que se determinan por la SUNASS.

Obligación de conexión a los servicios

Cada poseedor o propietario de inmueble construido con frente a una red de alcantarillado o agua potable se encuentra obligado a tener una conexión a las redes mencionadas, excepto de situaciones excepcionales que se encuentran debidamente cualificados debido al prestador de los servicios de saneamiento, según el reglamento sectorial. El costo sobre las conexiones se asume por el poseedor o propietario, en la manera que determina la Sunass (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

Obligaciones de los prestadores de los servicios de saneamiento

46.1. Son las exigencias y responsabilidades de los prestadores de los servicios de saneamiento la cual llegaron a ser autorizados previamente para realizar dentro del territorio nacional, los mencionados a continuación (Decreto Legislativo N°1280, 2016):

1. Proporcionar a cada cliente los servicios de saneamiento, que se encuentra en condiciones de calidad y a un costo que es razonable, conforme con lo determinado en la Ley presente y en su Reglamento.

2. Llegar a informar de manera prioritaria a los clientes sobre los servicios y por las autoridades la cual corresponda, acerca de las características de ellos mismos, obras y los planes, de la misma forma en las variaciones en las condiciones respecto a la prestación de servicios con una antelación suficiente si estas impactan o permiten impactar las condiciones sobre la calidad de la prestación en los servicios (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

3. Llegar a celebrar con los clientes sobre el contrato de suministro o lo semejante.

4. Prestar el servicio a quien realice la solicitud, en el sector de prestación, en el servicio respecto al saneamiento que presente a la responsabilidad, según el contrato de la explotación o algún otro semejante.

5. Lograr disponer sobre los medios físicos, telemáticos o electrónicos para que cada cliente permita reflejar las inquietudes y llegar a adquirir información acerca de las condiciones sobre el servicio o las modificaciones de los mismos, de la misma forma como las facturas o de los cobros sobre los servicios que preste o no son provistos (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

6. Informar a los clientes, mediante una difusión local amplia, acerca de los conceptos tarifarios respecto a los servicios que prestan y las modificaciones de los mismos, previamente a que se produzcan.

7. Preservar y operar las instalaciones y las máquinas en condiciones óptimas para brindar el servicio o cada uno de los servicios que refieran al saneamiento, de acuerdo a lo convenido dentro del contrato de explotación (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

8. Poder renovar y ampliar de forma oportuna las instalaciones y la infraestructura del servicio referidos al saneamiento, de manera que se encuentran en la capacidad de poder atender al desarrollo de la demanda, que sea acorde con cada documentación en la gestión la cual regulan el Plan de desarrollo urbano o su accionar o el que corresponda.

9. Proporcionar a la SUNASS, o a quién le corresponda, aquellas facilidades la cual se necesita para desarrollar las inspecciones correspondientes sobre los sistemas que hay de los servicios de saneamiento o respecto a las instalaciones que se tiene del prestador de los servicios (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

10. Brindar la información contable, técnica, financiera y que sea de otra índole en bien de la SUNASS, el OTASS o quien se encuentra responsable, le solicite, de la misma forma como la que determine las normas sectoriales y el Reglamento.

11. Poder interconectar cada una de las instalaciones a otros prestadores, por las demandas de emergencia o de carácter técnico, la cual disponga la SUNASS, con el objetivo de asegurar la operatividad en condiciones financieras y de seguridad favorables en bien del conjunto de las instalaciones. La SUNASS llega a regular la

aplicación de lo que se dispuso previamente (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

12. Otras la cual se determine por la presente Ley, las normas sectoriales y su Reglamento.

46.2. El no cumplir con las obligaciones, dan una ubicación de la aplicación, que proviene del prestador del servicio respecto al saneamiento, de las medidas la cual el Reglamento indica (Decreto Legislativo N°1280, 2016).

b. Servicios de saneamiento de acuerdo a la Resolución del Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.

Dentro de la resolución se presentan artículos que mencionan sobre la accesibilidad a los procesos de saneamiento y de los servicios (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007):

Artículo 5.- Acceso a los servicios de saneamiento

Dicho acceso a cada uno de los servicios de saneamiento consiste en contar con dicha prestación de cada uno de los servicios de alcantarillado sanitario y agua potable mediante la instalación de la conexión de la vivienda de alcantarillado o agua potable (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007).

Artículo 6.- Obligatoriedad de brindar el acceso a los servicios

6.1 Ello menciona que la empresa u organización que presta servicios se encuentra obligada a proporcionar una accesibilidad a los servicios de alcantarillado o agua potable, ello siempre que (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007):

1. Se realice el cumplimiento de las disposiciones que son determinadas por la Ley Marco, el reglamento que se establece y la también la norma presente.

2. El predio materia de Solicitud de Acceso a los servicios se presente situado dentro del sector de responsabilidad a la empresa o la organización prestadora.

3. Se presenta una factibilidad de servicio y, al ser la situación, se puede cumplir con los condicionamientos administrativos y técnicos a los que consiste el artículo 16 que tiene el reglamento presente (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007).

6.2 La empresa que es prestadora, permite denegar la accesibilidad en caso el solicitante, hasta la fecha de presentación de la Solicitud sobre el Acceso a los Servicios de Saneamiento, tiene una deuda que es exigible hacia la empresa que es prestadora por los servicios sobre el saneamiento, la deuda derivada o servicios colaterales que tiene una conexión ilegal. Dicha disposición de la misma forma se emplea en una situación dentro de la situación que el predio ya posea una conexión de la vivienda, acerca de la que se presentan deudas pendientes y se llegue a solicitar a una conexión extra (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007).

6.3 La empresa prestadora presenta a disposición sobre los clientes, los límites de los sistemas de repartición del agua potable y del almacenamiento de las aguas residuales, debiendo para dicho impacto el publicar dentro del portal institucional u algún otro medio sobre la difusión de los mapas con cada uno de los límites sobre los sistemas previamente a lo indicado (Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007).

c. Categorías de calidad de prestación de servicio de saneamiento.

Las dimensiones que corresponden a la calidad de prestación de servicios se encuentra basado en el Decreto Legislativo N°1280 (2016), en la cual pone énfasis en los servicios de agua potable, de la misma forma da a conocer el alcantarillado sanitario, el tratamiento de agua residual y la

disposición de excretas, mostrándose la forma en que se desarrollan dichos servicios básicos para la comunidad.

1. Servicio de agua potable

Este servicio se considera como un servicio público prestado debido al Estado o los particulares que se encuentran bajo el cumplimiento de diversos criterios de calidad y cobertura. La cobertura permite el poder superar cada uno de los déficits sobre el acceso, ello en especial en aquellas poblaciones que se presentan en áreas rurales y/o que se encuentren en una condición de pobreza y también pobreza extrema. Además, las medidas sobre la calidad, se enfocan en eludir que se generen riesgos que tienen significancia en la salud de los individuos, conforme con las diversas fases de su vida (Grupo Propuesta ciudadana, 2011).

- ***Sistema de producción.***

Dentro de todo sistema de agua potable, se llega a disponer de un volumen del recurso hídrico almacenado, para poder desarrollar la regulación que hay entre la producción de agua y también para la extracción respecto al consumo, fundamentalmente variable. El volumen del recurso hídrico que se almacena, pasa a ser proyectado de manera considerada, que, a la par de la regulación en bien de hacer frente hacia la demanda, en la cual se debe alcanzar el diseño que es más económico sobre el sistema de distribución y preservar una reserva prudencial en bien de situaciones de interrupción respecto a las líneas de energía o las fuentes de abastecimiento. La producción de oxígeno, para el recurso hídrico, necesita de una tecnología con un costo fundamental para la instalación, mantener y explotar que la de dosificación de cloro de ahí que no se encuentra implantado como un agente desinfectante (Azebedo, 1973).

- ***Sistema de distribución.***

Dentro del proceso que refiere al suministro de agua potable se trata, de forma general, a la conducción, captación, el tratamiento, el almacenamiento del recurso hídrico tratado y la distribución del agua. Los sistemas que son convencionales respecto al abastecimiento del recurso hídrico, hace uso de la captación de las aguas subterráneas y superficiales. Dentro de la etapa continua, se trata de la conducción sobre el agua desde el punto de la captación, de ahí hasta el punto de la planta de tratamiento o en el área del consumo; hay la posibilidad de ser una red de tuberías o un canal abierto (Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía, 2014).

La etapa siguiente consiste en poder almacenar el líquido en una reserva, en el momento en que la fuente no posea un caudal adecuado dentro del año para poder satisfacer la demanda de la ciudadanía. Dentro de la etapa de tratamiento, el líquido es adquirido a través de procedimientos diversos, las cualidades físico-químicas necesarias en bien del consumo humano. Y dentro del proceso de distribución del agua, se realiza desde el tanque de almacenamiento del recurso hídrico tratado, las estaciones de red de tuberías y rebombeo, ayuda a la entrega del líquido al usuario final (Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía, 2014).

2. Alcantarillado sanitario.

El sistema de alcantarillado se encuentra conceptualizado como la acumulación de estructuras o diseño de tuberías y obras complementarias la cual reciben, realizan una evacuación, una disposición de las aguas residuales en efecto de las acciones humanas o de parte de la precipitación pluvial, dentro de los tipos de las aguas residuales que se consideran se encuentran (Cualla, 1995):

- Las residuales domésticas.
- Las residuales industriales.

- Las que provienen de la lluvia.
- Según al tipo de agua la cual dirige y su procedencia, realicen la división en alcantarillado pluvial, sanitario y combinado.

- ***Proceso de recolección.***

Los sistemas de recolección para el líquido que se realiza la instalación, frecuentemente son sistemas la cual llegan a aprovechar la gravedad debido a su simplicidad dentro de su proceso operativo y bajo el costo dentro del mantenimiento. En ciertas ocasiones, en la que no trae la posibilidad de hacer uso de la gravedad para poder transportar todas las aguas residuales, se desarrollan estaciones en el bombeo como un diseño complementario a la red de la obtención y el almacenamiento para transportar las aguas y se pueda dirigir a la planta del tratamiento y/o en el punto de la disposición final (Dirección Nacional de Saneamiento, 2013).

- ***Proceso de impulsión.***

Se considera como un sistema realizado por bombeo, en la cual llega a ser el tramo de tubería, la cual dirige al recurso hídrico desde la estación de bombeo hasta que llega al reservorio. Además, el caudal de una línea de impulsión llegará a ser correspondiente hacia el consumo del diario máximo para el tiempo del diseño. Considerando a que no sea aconsejable ni práctico el preservar períodos de tiempo de bombeo de 24 horas a diario, se necesita aumentar el nivel de caudal según el vínculo de las horas de bombeo, permitiendo satisfacer de esa manera los requerimientos de la ciudadanía para el completo día (Organización Panamericana de Salud, 2004).

- ***Proceso de conducción de aguas residuales.***

Se considera como un sistema que se realiza por gravedad, que consiste en que la tubería la cual transporta el recurso hídrico desde el punto de la captación hasta el punto del reservorio. En el momento en que la fuente es agua superficial, se presenta la planta de tratamiento dentro de su longitud. Para el proceso de diseño de líneas respecto a la conducción, es usado el caudal máximo habitual para el período de tiempo que ocupa el diseño seleccionado. El diámetro mínimo para la línea de conducción se considera a 3/4" en la situación de sistemas rurales. Además, los sedimentos que se juntan en los puntos bajos respecto con la línea sobre la conducción referido a la topografía accidentada, ello origina una disminución referido al área de flujo del líquido, mostrándose necesaria la instalación que tienen las válvulas de purga, esta que permite de manera periódica a la limpieza sobre los tramos de las tuberías (Organización Panamericana de Salud, 2004).

3. Tratamiento de aguas residuales.

Se considera un tratamiento que permite suprimir los contaminantes del recurso hídrico a través de la utilidad de los microorganismos. Dentro de la mayoría de los casos, se muestra a la materia orgánica como insoluble y soluble, de la misma forma como el nitrógeno, se suprimen de manera eficiente debido a la acción biológica. De la misma forma se puede suprimir de manera biológica, pese a que los procesos aún no se encuentran tan implementado sobre las estaciones depuradoras como las mencionadas. El suprimir la materia orgánica, de la misma forma la coagulación acerca de los sólidos coloidales que son no sedimentables y de la misma forma la estabilización que es de acuerdo a la materia orgánica son puestas en marcha debido a una gran diversidad de microorganismos, de manera principal en las bacterias. Es así que diseñar de manera efectiva ante cualquier

proceso de tratamiento de los recursos hídricos, es fundamental considerar (Buitrón *et al.*, 2012):

- (i) Los requerimientos respecto a lo nutricional en cada uno de los microorganismos (estos que son necesarios en bien del desarrollo celular y para la adquisición respecto a la energía)
- (ii) El metabolismo que presentan cada uno de los microorganismos (Buitrón *et al.*, 2012):
- (iii) La asociación que se manifiesta entre el desarrollo microbiano y la utilidad que se le da al sustrato.
- (iv) Los factores que se encuentran en el medio ambiente, la cual afecta en el desarrollo microbiano. Que se da entre los factores del medio ambiente más relevantes a considerar se encuentra a la temperatura, el oxígeno ubicado dentro del reactor biológico y el pH (Buitrón *et al.*, 2012).

Dentro de las plantas para el tratamiento en bien de las aguas residuales, de manera continua se manifiestan variaciones respecto a la composición que tiene el influente, debido a que la composición se manifiesta sujeta con la variabilidad que se tiene en los procesos a favor de la producción que se da en las industrias o empresas. Ello permite suponer una dificultad al periodo de implementar un proceso para el tratamiento biológico, este que refiere al proceso respecto con los lodos activos, a causa de que los microorganismos se manifiestan y exponen una alternancia que prosigue de los contaminantes. Aparte de ello, en ciertos periodos de alternancia de los contaminantes llegan a presentarse dentro del agua residual que se encuentran con compuestos inhibitorios y toxicidad a favor de los microorganismos (típicamente ubicados dentro de las residuales que se desarrolla de la industria petroquímica, de pesticidas, agrícola o química en general). La presencia de dichos compuestos permite la reducción de la eficacia de

la eliminación durante el proceso de los lodos activos o hasta de su deterioro completo (Buitrón *et al.*, 2012).

4. Disposición sanitaria de excretas.

Se muestra muy común el presentar el uso del término saneamiento para encargarse solo a la disposición sanitaria de excretas. Conforme con la OMS, el saneamiento básico viene a ser la tecnología que tiene un costo reducido la cual ayuda a eliminar de manera higiénica las excretas y de la misma forma las aguas residuales, y de esa manera presentar un medioambiente limpio y salubre, ya sea en la vivienda como dentro de las proximidades. La accesibilidad del saneamiento básico, la compone la seguridad y la privacidad en la utilidad de dichos servicios. Las excretas vienen a ser el producto de la transformación respecto a los alimentos dentro del aparato digestivo (OPS, 2022).

Dentro de su clasificación de la disposición se toma en cuenta a la utilidad o no de agua de arrastre. Estos se distribuyen en tres tipos de sistema (OPS, 2022):

- Estático. Se le nombra de esta manera cuando no se presenta un arrastre de agua, en otras palabras, no se hace uso del agua para el manejo de las heces.
- Semidinámico. Se le nombra como aguas residuales a la mezcla de las excretas juntamente con el agua que las arrastra. En la situación de una vivienda, se les nombra como aguas residuales domésticas (OPS, 2022).
- Dinámico. En dicha situación, las aguas residuales que se originan en las viviendas, industrias, comercios y en todo establecimiento la cual compone una comunidad (pueblo, ciudad, entre otros.) se evacuan bajo un sistema de las

cañerías, que se nombra como alcantarillado, red de desagües o cloaca (OPS, 2022).

2.2.2. *Derecho humano al agua.*

A. *Definición.*

El agua viene a ser un elemento muy necesario e indispensable que sea adecuado para la vida, se manifiesta como un requerimiento humano fundamental. El término de la necesidad que hay entre ciertas acepciones, consiste en “aquello que no se puede sustraer, resistir o faltar”, o bien “la falta de las cosas que son menester en bien de la conservación para la vida”. Además, viene a ser una de las necesidades que tienen las personas en general y que se muestran indispensables para la vida; asimismo, hay aquellos requerimientos intelectuales, religiosas, afectivas, morales, entre otros, que pese a ser relevantes para el desarrollo pleno de los individuos, no se muestran indispensables a favor de preservar con salud o vida (Tello, 2012).

La accesibilidad al agua tiene relación significativa con el disfrute y con el goce que se tiene de otros derechos humanos, se debe a causa de ello que dicho derecho o el acceso se toma en cuenta como un prerrequisito a favor de la completa efectividad que se tiene de los mismos, y es que, el carácter necesario del agua dentro del desarrollo y el proceso de la vida de la persona, lo hace necesario en gran parte de las acciones habituales del hombre; de esa manera se implica en una variedad de sectores de la vida. Además, el derecho a la vida, que se considera como un derecho supremo por excelencia, no se podría pensar sin algún acceso al agua, éste que es elemento básico a favor del sostenimiento de la vida, debido a que la persona requiere de un consumo de una cantidad establecida de agua al día, de manera que se recupere la pérdida de fluidos corporales y de esa manera se eluda la deshidratación; la accesibilidad al agua se considera como un corolario del derecho a la vida (Tello, 2012).

B. Elementos que definen al derecho al agua.

- ***Disponibilidad.***

Es el abastecimiento de una forma continua y suficiente para las utilidades domésticas y personales (el saneamiento, el consumo que se le da, la colada, el periodo y lo que compone la preparación de alimentos y la limpieza). El número mínimo diario que se toma en cuenta por la “Organización Mundial de la Salud” llega a ser de 20 litros que consume cada persona y por día, ello en caso haya recursos hídricos suficientes, el gobierno debe garantizar alrededor de 100 litros por cada individuo en un día (Romero *et al.*, 2013).

- ***Calidad.***

El agua deberá ser salubre, potable, y que posean pocos microorganismos o también sustancias que son peligrosas, la cual afecten a la salud de cada individuo. Aparte de ello, el agua debe reflejar un olor, color y un sabor óptimo en bien de hacer uso doméstico y personal. Cada una de las instalaciones y de los servicios del líquido deben ser apropiados de manera cultural y ser sensibles al género, a las obligaciones de privacidad y al ciclo de la vida. Las medidas sobre la seguridad del agua potable se encuentran establecidas de acuerdo a estándares locales o nacionales de calidad del recurso hídrico. Las Guías en bien de la calidad sobre el agua potable de la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) brindan las bases a favor del desarrollo de cada uno de los estándares nacionales que, al implementarse de forma correcta, aseguran una salubridad en el agua potable (Romero *et al.*, 2013).

- ***Accesibilidad.***

El líquido y cada una de las instalaciones, el proceso de saneamiento y cada uno de los servicios de agua se toman en cuenta como accesibles en el momento en que se encuentran en el interior de cada vivienda, el área de labores, institución educativa, o en la cercanía

inmediata. Aparte de ello, sobre la distancia óptima que hay entre la fuente del recurso hídrico y respecto al consumo, la accesibilidad se trata de la misma forma la garantía sobre la seguridad física en bien de los que dan acceso a cada uno de los servicios del recurso hídrico. Según la OMS, la fuente del recurso hídrico, se debe encontrar mínimamente a 1.000 metros sobre el tiempo y el hogar para el desplazamiento para el proceso de almacenamiento, este no debe sobrepasar los 30 minutos (Romero *et al.*, 2013).

- ***Asequibilidad.***

El acceso acerca de los servicios que se da del saneamiento y los recursos hídricos y la seguridad sin que ello alcance un compromiso de la capacidad que tienen los individuos para poder obtener otros servicios y bienes fundamentales (vivienda, alimentación, en la educación y salud). Respecto al “Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo” (PNUD) se da por sugerencia que el coste respecto al recurso hídrico no debe ir más allá del 3% respecto a los ingresos de la vivienda (Romero *et al.*, 2013).

C. Normativa internacional en materia de derecho al agua.

- ***Documentos de carácter vinculatorio.***

Dentro del sector internacional acerca de la protección que se muestra frente a los derechos humanos, no existe ningún instrumento la cual viene a ser de carácter obligatorio a favor de los Estados, que reconoce de una forma general el derecho para acceder al líquido potable. Se toma en cuenta que dicho derecho no llegó a incluirse de forma expresa dentro de la “Declaración Universal de Derechos Humanos”, debido a pensar que el recurso hídrico, a la misma vez que el aire, llega a componer un bien indispensable a favor de la vida del individuo, que se muestra absurdo el poder cavilar que no se encontrará el derecho de tener acceso al recurso; pero que indican que se manifiesta

de manera implícita en el texto declaratorio, conforme con el artículo 3o., la cual declara el derecho a la vida, y el 25, en la que se encuentra el derecho de cada persona a un nivel de vida óptimo, que le garantice a sí mismo y a la familia el bienestar y la salud, de manera especial la alimentación, en la vivienda, también la vestimenta, una asistencia médica y también cada uno de los servicios sociales fundamentales (Tello, 2012).

- La Observación General Número 15, respecto al “El derecho al agua”, dentro del Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales no identifica de manera específica el derecho al agua potable; no obstante, desde los artículos 11 y 12, que son relativos a los derechos a un nivel óptimo de vida y a lograr tener un disfrute posible para la salud mental y física; asimismo, el “Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales” manifiesta la presencia que se tiene del derecho al agua y aquello que se desarrolla dentro de la Observación General Número 15.20 (Tello, 2012).

D. La Defensoría del Pueblo y el derecho al agua.

La Defensoría del Pueblo llega a incorporarse bajo un «enfoque de derechos» dentro del tema del recurso hídrico, este que consiste, entre otras cosas, a la identificación que se tiene del derecho al agua potable, éste manifestado como un derecho humano. De la misma forma, dentro del Informe Defensorial N° 94: «Ciudadanos sin agua: Análisis de un derecho vulnerado», que se publicó en el 2005, se pudo llegar a desarrollar la definición del agua, y al indicado como un derecho humano y desarrolla el análisis de la precariedad respecto a los servicios de agua potable y también respecto al alcantarillado. Así también, se analizan aquellos orígenes de la que las empresas prestadoras no presentan cierta capacidad para dar solución a las dificultades ante la accesibilidad y la calidad que poseen los servicios y cada problema presenciado con el marco regulatorio del propio sector (Sar, 2017).

Dentro del año 2007, respecto al Proyecto de Ley N° 591/2006-CR la cual llegó a proponer la inserción del derecho para tener el acceso al agua que se muestra en la Constitución Política actual, se llegó a emitir el “Informe N° 012-2007-DP/ASPMA.SP”, la cual se recomendó una variedad de aspectos, que se enfocan en asegurar la efectividad respecto al derecho y la intervención dentro de los procesos sobre la planificación, el nivel de control y en la gestión respecto a los recursos hídricos. En el presente año indicado, se abordó una accesibilidad respecto a los servicios de agua y sobre el desagüe que emiten los gobiernos locales, mediante la publicación que se presenta del “Informe Defensorial N° 124”: «El Derecho al agua en zonas rurales: El caso de las municipalidades distritales». Por último, dentro del año 2015, desde el reconocimiento y el análisis de las situaciones concretas en las que se dieron a conocer las dificultades que se presentan en diversos niveles de control que se realiza por la ejecución de las obras de saneamiento y del recurso hídrico, se logró emitir el “Informe Defensorial N° 170”: en la cual se menciona «El derecho humano al agua y saneamiento. Y el control respecto al gasto público dentro del desarrollo de infraestructura de acceso» (Sar, 2017).

E. Fundamentalidad práctica y jurídica del derecho de acceso a agua potable.

Los derechos que son necesarios, se manifiestan profundamente democráticos debido a que componen principios inherentes sobre la dignidad que presenta un individuo. En ocasiones se exige la abstención que provenga del Estado, en otras palabras, que no interfiera de manera ilegítima dentro del contenido como sucede con los derechos respecto a la propiedad, a la libertad, a una equidad, entre otros.; pero, de otra forma, se manifiestan los derechos, en la cual tienen un contenido fundamental que obliga a una intervención positiva que proviene del Estado, se da como cuando se trata de la seguridad social, en la salud, se manifestó las pensiones o en la educación. Aunado a lo mencionado, de la misma forma se considera cierto que los derechos necesarios manifiestan una faceta “antidemocrática” ello a

causa de que suelen irrumpir dentro de cada uno de los sistemas, así como las pretensiones que son rupturistas respecto al status quo. Asimismo, los derechos civiles llegaron a mostrarse como las reivindicaciones de la burguesía emergente frente a una monarquía absolutista y años después los derechos laborales de la misma forma se manifestaron como una pretensión antisistema (Sar, 2017).

Dentro de las democracias modernas, sobre los derechos indispensables llegaron a operar como los límites materiales a favor de toda decisión estatal, realizando una atención de los principios de supremacía y del valor normativo que tiene la Constitución. De acuerdo a ello, el Tribunal Constitucional presenta la decisión que ... Pese a que el gobierno democrático se considera como un gobierno de mayorías, se muestra como sustento escaso en lo constitucional, ello en caso no se manifieste una seguridad garantizada de los derechos fundamentales que tienen las minorías. Desde ese punto es que se hace mención la necesidad del poder determinar mecanismos de control diversos al gobierno que, de manera inevitable, se manifiestan como vías, es como decir, 'contramayoritarias'' (Sar, 2017).

F. El agua potable como un bien jurídico.

El agua es un bien fundamental a favor del desarrollo que se tiene de la vida de la persona y a causa de ello se merece una atención que sea especial que provenga de la comunidad internacional y debido a cada nación, cuya finalidad es de asegurar que la provisión se proporcione de acuerdo a criterios respecto a la suficiencia, accesibilidad y calidad. De acuerdo a la ley de reforma constitucional, no se presenta una protección al derecho de acceso al recurso hídrico dentro de su estado natural, como se puede ver que se presenten en laguna o río, sino más bien, la que fue potabilizada. A través del Decreto Supremo 031-2010-SA, se llega a aprobar el "Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano" ya que, por medio de ello, se determinan los conceptos siguientes (Sar, 2017):

a. Agua cruda: Viene a ser aquella que se encuentra en un estado natural, que se capta a favor del abastecimiento, y que no se somete en procesos de tratamiento (Sar, 2017).

b. Agua tratada: Es el agua que se encuentra sometida a los procesos químicos, físicos y/o biológicos, a favor de transformarla en un producto inocuo a favor del consumo que realice la persona (Sar, 2017).

Para la “Organización Panamericana de la Salud”, se le identifica con la denominación de agua potable «a aquella agua, que fue tratada, cuya finalidad es de hacerla óptima al consumo humano, considerando los usos domésticos». En consecuencia, como enfatiza la “Organización Mundial de la Salud”, se puede considerarse como “agua potable” o debido al consumo de la persona inocua, aquella que no genera cierta significancia a favor de la salud, en la medida la cual se procese por niveles que son técnicamente adecuados (Sar, 2017).

G. Contenido del derecho constitucional al acceso al agua potable.

Si se sabe que dicho derecho constitucional que se indicó, permite reconocer a la accesibilidad, y este como uno de los atributos, a causa de que el Tribunal Constitucional permite establecer que en el Estado basa la obligación de poder asegurar, en lo más mínimo, la accesibilidad como su suficiencia y calidad. De acuerdo a ello, se debe considerar que el programa normativo que va respecto al derecho necesario y aludido, no permita ser referencia al líquido de manera general, sino de una forma exclusiva a la que permite potabilizar o, manifestado de otra manera, adecuada al consumo humano. De ese punto que se haya desarrollado como la obligación del Estado, dar prioridad a la exigencia e incitar la manipulación sostenible del recurso (Sar, 2017).

- ***El acceso al agua potable.***

Ello supone que el Estado viene a ser responsable de dar el abastecimiento a través de medios indirectos y directos (concesionarios)

el agua potable en bien de los individuos (universalidad). Para el “Tribunal Constitucional”, la accesibilidad es compuesta por cuatro dimensiones (Sar, 2017):

- Debe presentar agua, instalaciones y servicios de manera física y cercana al área en la que los individuos residen, estudian, trabajan, entre otros (Sar, 2017).
 - El agua, las instalaciones y los servicios deben presentar una accesibilidad plena en términos económicos, en otras palabras, respecto a los costos, se deben presentar al alcance de cualquier individuo, a excepción de situaciones en que debido a la naturaleza mejorada o de manera especializada del servicio que se brinda, se necesite de una revisión mayor en su habilitación (Sar, 2017).
 - No se debe permitir algún tipo de discriminación o de distinción en el momento en que se trate de condiciones equitativas en el suministro. Desde el Estado se debe tutelar de manera preferente a las áreas que tengan mayor vulnerabilidad a la población.
 - Se debe incitar a una política de información continua respecto al uso del recurso hídrico de la misma forma como la necesidad de cuidar al recurso natural (Sar, 2017).
- ***La priorización para el consumo humano.***

Tal cual se manifestó precedentemente, la ley sobre la reforma constitucional no llega a asegurar la accesibilidad al agua de manera genérica, sino la que después de haber pasado por todo el proceso de potabilización es susceptible para que se consuma. Dicha exigencia promueve en la necesidad de poseer agua potable, la cual goce de niveles adecuados de salubridad, ya sea en el suministro como en cada una de las instalaciones que se trata (calidad). De la misma forma, es necesario indicar que, entre las diversas maneras de usar, que se permite dar el

líquido (agrícola, comercial, industrial, entre otros.), el legislador llega a priorizar la que tiene vínculo directo al consumo de la persona. Corresponde advertir a que la priorización en bien del consumo humano ya se manifestaba prevista dentro del ordenamiento jurídico nacional, aunque sea a un nivel legal (Sar, 2017).

- ***El manejo sostenible del agua potable.***

En la ley de la reforma le identifica al líquido la categoría del patrimonio y bien público de la Nación. La cualificación mencionada es importante de acuerdo a que se atribuye exigencias al Estado como a cada uno de los particulares para que realicen un uso de forma responsable y razonable de ella, debido a que es un recurso que se dirige a satisfacer los requerimientos más elementales de toda sus generaciones y la sociedad que son prontas a venir. Debido a ello, se vincula con el estándar de suficiencia, debido a que se busca asegurar que el recurso natural sea repartido de manera adecuada en términos cuantitativos para la comunidad (Sar, 2017).

H. Categorías de Derecho Humano al Agua.

Respecto a las dimensiones presentadas y al Derecho Humano al agua, se establecieron, de acuerdo a lo que establece la Ley de Reforma Constitucional que reconoce el Derecho de Acceso al Agua como Derecho Constitucional (2017) considerando importantes los aspectos que componen las obligaciones del Estado y la mejora sostenible que se desarrolla al recurso hídrico, mostrándose a este como un bien fundamental para la vida del ser humano.

a. Obligaciones del Estado.

Las obligaciones se consideran a las exigencias o las medidas, estas que deben guardar una proporción, con el objetivo de hacer frente a las diversas situaciones que el Estado enfrenta. Ello compone la gravedad, los recursos, las medidas de derecho, entre otros. Dentro de las obligaciones más

relevantes que se muestra se encuentra el mejoramiento, la distribución y el control, la ley, la presencia de proyectos de inversión y la gestión desarrollada (Ley N° 30588, 2017).

- ***Mejoramiento.***

Se considera como una obligación que presenta el Estado; además, este presenta diversos desafíos y retos de manera que exista un mejoramiento respecto al acceso al agua, este que ayuda a asegurar una calidad en el recurso hídrico a favor de la comunidad; se debe asumir con una precisión normativa, suficiencia técnica y coherencia sistémica, ya sea como el manejo respecto al riesgo fiscal, el mejoramiento también en la infraestructura, el desembolso sobre los recursos públicos, las Asociaciones Público Privadas, el régimen legal de las concesiones y los conflictos medioambientales y sociales, etc. Todo ello se dirige en desarrollar las condiciones respecto a la prestación de servicios en condiciones que tenga mayor competitividad en la promoción del comercio, el desarrollo y el crecimiento (ONU, 2015).

- ***Control y distribución.***

En el control, el Estado realiza una promoción y desarrolla el control a la conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos hídricos, llegando a prevenir el impacto de la calidad en el ambiente y del estado natural de su entorno, como un fragmento del ecosistema en la cual se encuentran. La utilidad y la gestión sostenible que tiene el agua, consiste en la integración equitativa sobre los aspectos ambientales, socioculturales y financieros dentro del desarrollo nacional, de la misma forma como la satisfacción de los requerimientos de las actuales y de las futuras generaciones (ANA, 2009).

- ***Proyectos o inversión económica.***

La inversión pública es conceptualizada como el aumento sobre la capacidad financiera de un país que proviene del estado, este sea,

“dentro de la prestación de servicios, a través de la distribución de recursos accesibles en proyectos de inversión pública de manera que se desarrolle un bienestar mayor para el futuro” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013). Asimismo, el MEF (2013) da a conocer que, en caso la calidad de la inversión pública se muestra en un nivel bajo, entonces se presentará un porcentaje considerable de proyectos no adecuados (por no decir en su totalidad); en cambio, si se muestra una inversión sobre la calidad consecuentemente permitirá alcanzar que cada uno de los proyectos lo sean. Además, Hernández (2007) manifiesta que, la inversión sobre los gobiernos, se encuentra enfocado en fomentar un desarrollo económico, social y mejorar las condiciones sobre la vida de la población, que manifiesta en un periodo largo.

- ***Ley promulgada.***

El Estado manifiesta una Ley, respecto a los recursos hídricos, esta que regula la utilidad y la gestión de estos recursos. Presenta el líquido superficial, continental, subterránea y cada uno de los bienes que se relacionan con ella. Se extiende al agua atmosférica y marítima en lo que venga a ser empleado. En el Artículo II, se presenta el objetivo de dar uso adecuado y una gestión integrada respecto al recurso hídrico, la actuación del Estado y de los particulares sobre la gestión, de la misma forma en los bienes que se vinculan a esta (ANA, 2009).

- ***Gestión.***

La gestión respecto a los recursos hídricos, se pone en marcha por la Autoridad Nacional del Agua (ANA), la cual compone la promoción de las responsabilidades que se desarrollan o se ejecutan dentro de los diferentes sectores que integran el contexto peruano, que ayuda a asegurar al agua en número, calidad y en la oportunidad de una forma equitativa. El contexto actual de cada uno de los recursos hídricos, alertan acerca de la urgencia de laborar para desarrollar una conciencia

sobre la comunidad acerca de la relevancia de la protección y del cuidado sobre las fuentes de agua (ANA, 2015).

b. Manejo sostenible.

El manejo sostenible se considera como acciones que se realiza a los recursos, a favor que su contenido y la calidad que demuestra sea la adecuada y que la población consuma un líquido potable apto para su salud. Dentro del manejo sostenible se presenta la utilización que se desarrolla al recurso hídrico y los proyectos que se realizan en bien de su almacenamiento y su preservación (Ley N° 30588, 2017).

- ***Utilización.***

La utilidad sostenible del agua, consiste en usar el recurso hídrico para las diversas actividades, la cual presentan bienestar social y resultados productivos, sin que cause una degradación sobre las dinámicas naturales, la cual ayudan a la disponibilidad en la calidad y número; en otras palabras, sin realizar la degradación de la cuenca hidrográfica. Las acciones agrícolas necesitan del recurso hídrico para llegar a generar, debido a que las plantas requieren del agua a favor de crecer, florear, desarrollarse y fructificar; y de la misma forma, porque el líquido se muestra como un factor necesario para las actividades en el procesamiento post-cosecha. Entendiendo dicha necesidad, pero de la misma forma la problemática que tiene el recurso hídrico a nivel local y en el mundo; es relevante que se implementen medidas para una utilidad sostenible del agua, la cual ayuden a los productores y a las generaciones a futuro, a continuar generando cosechas buenas; a las comunidades, a poder presentar una calidad de vida mejor, y a la naturaleza, a continuar preservando el ciclo del agua sin alguna modificación dentro de la cuenca hidrográfica (Coordinadora Latinoamericana y del Caribe, 2017).

- ***Proyectos de almacenamiento.***

Se le nombra sistema de abastecimiento sobre el agua potable a la acumulación de obras respecto a la captación, al proceso de tratamiento, en la regulación, conducción, durante la distribución y suministro intradomiciliario de agua potable. Además, el sistema para el abastecimiento de agua potable, se divide en tres subsistemas, indicados a continuación (Sánchez *et al.*, 2009):

1. Subsistema de Captación y Tratamiento de agua potable.

Se trata del sistema de producción y viene a ser la composición de agua cruda, que se presenta desde las fuentes respecto a la naturaleza, estas sean subterráneas o superficiales y dirigirlas mediante la gravedad o impulsión enfocadas a la Planta de Tratamiento, o de manera directa al sistema para la distribución (los estanques en la repartición) en el momento en que el agua cruda no requiere de un previo tratamiento y sólo de una cloración. Lo que se muestra dentro de la Planta de Tratamiento, se realiza el proceso de potabilización del líquido crudo que se da mediante los procesos mecánicos y químicos, manifestándole como producto de salida de recurso hídrico potable (Sánchez *et al.*, 2009).

2. Subsistema de distribución de agua potable.

Se trata en poder portear el líquido potable comenzada de la planta de tratamiento o de cada uno de los estanques respecto a la distribución a través de las conducciones y de entregarla dentro de la parte del ingreso al hogar o industria que tiene el usuario, (que es previamente al medidor) mediante una red de tuberías. Ese sistema manifiesta conducciones, una red de tuberías la cual presenten un diámetro distinto al de los estanques y de la misma forma las plantas de elevación, en la situación que se requiera de una impulsión (Sánchez *et al.*, 2009).

3. *Subsistema Intradomiciliario.*

Vienen a ser obras que se enfocan en dirigir el recurso hídrico potable desde la entrada del hogar o industria presentado hasta los artefactos sanitarios que se sitúa en el interior. Se encuentra compuesta por el arranque y medidor; cada una de las inversiones frecuentemente se pagan por el cliente de manera directa hacia la compañía de agua potable y no mediante una tarifa (Sánchez *et al.*, 2009).

2.3. Marco conceptual

- **Alcantarillado sanitario.** El sistema de alcantarillado se encuentra conceptualizado como la acumulación de estructuras o diseño de tuberías y obras complementarias (Cualla, 1995).
- **Calidad de servicio.** La calidad viene a ser el grado de excelencia la cual la empresa eligió alcanzar para determinar a la clientela clave (Horovitz, 1991).
- **Calidad de servicio en saneamiento.** Se refiere a los servicios de agua potable, también a la presencia del alcantarillado sanitario, al proceso para el tratamiento para aguas residuales en bien de la disposición final o el poder usar nuevamente y disposición sanitaria de excretas, en los ámbitos rural y urbano (Decreto Legislativo N°1280, 2016).
- **Centro poblado.** Es un lugar rural o urbano, en el que los habitantes se encuentran vinculados por intereses comunes de carácter económico, social, cultural e histórico (Ley 27795, 2003).
- **Derecho humano al agua.** Se considera un derecho que permite el disfrute y goce del recurso hídrico respecto al acceso del líquido vital (Tello, 2012).
- **Disposición sanitaria de excretas.** Se trata de la accesibilidad del saneamiento básico, la compone la seguridad y la privacidad en la utilidad de dichos servicios ante líquido residual y excretas (OPS, 2022).

- **Gestión de la calidad de agua de consumo humano.** Conjunto de acciones técnico administrativas u operativas que tienen la finalidad de lograr que la calidad del agua para consumo de la población cumpla con los límites máximos permisibles establecidos en el presente reglamento.
- **Inversión económica.** La inversión pública es conceptualizada como el aumento sobre la capacidad financiera de un país que proviene del estado, este sea, “dentro de la prestación de servicios, a través de la distribución de recursos accesibles en proyectos de inversión pública de manera que se desarrolle un bienestar mayor para el futuro” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).
- **Junta Administradora de Servicios de Saneamiento.** Es una organización comunal elegida por la comunidad, que se encarga de la prestación de los servicios de agua y saneamiento en los centros poblados y comunidades rurales (Water For People – Perú, 2016).
- **Organización comunal.** Son juntas administradoras de servicios de saneamiento, asociación, comité u otra forma de organización, elegidas voluntariamente por la comunidad constituidas con el propósito de administrar, operar y mantener los servicios de saneamiento (031-2010-SA, 2011).
- **Proceso de conducción de aguas residuales.** Se considera como un sistema que se realiza por gravedad, que consiste en que la tubería la cual transporta el recurso hídrico desde el punto de la captación hasta el punto del reservorio (Organización Panamericana de Salud, 2004).
- **Proceso de impulsión.** Se considera como un sistema realizado por bombeo, en la cual llega a ser el tramo de tubería, la cual dirige al recurso hídrico desde la estación de bombeo hasta que llega al reservorio (Organización Panamericana de Salud, 2004).
- **Proceso de recolección.** Los sistemas de recolección para el líquido que se realiza la instalación, frecuentemente son sistemas la cual llegan a

aprovechar la gravedad debido a su simplicidad dentro de su proceso operativo y bajo el costo dentro del mantenimiento (Dirección Nacional de Saneamiento, 2013).

- **Semidinámico.** Se le nombra como aguas residuales a la mezcla de las excretas juntamente con el agua que las arrastra. En la situación de una vivienda, se les nombra como aguas residuales domésticas (OPS, 2022).
- **Servicio de agua potable.** Este servicio se considera como un servicio público prestado debido al Estado o los particulares que se encuentran bajo el cumplimiento de diversos criterios de calidad y cobertura (Grupo Propuesta ciudadana, 2011).
- **Sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano.** Conjunto de componentes hidráulicos e instalaciones físicas que son accionadas por procesos operativos, administrativos y equipos necesarios desde la captación hasta el suministro del agua (031.2010-SA, 2011).
- **Sistema de tratamiento de agua.** Conjunto de componentes hidráulicos; de unidades de procesos físicos, químicos y biológicos; y de equipos electromecánicos y métodos de control que tiene la finalidad de producir agua apta para el consumo humano (031.2010-SA, 2011).
- **Subsistema de Captación y Tratamiento de agua potable.** Se trata del sistema de producción y viene a ser la composición de agua cruda, que se presenta desde las fuentes respecto a la naturaleza, estas sean subterráneas o superficiales y dirigirlas mediante la gravedad o impulsión enfocadas a la Planta de Tratamiento (Sánchez et al., 2009).
- **Subsistema Intradomiciliario.** Vienen a ser obras que se enfocan en dirigir el recurso hídrico potable desde la entrada del hogar o industria presentado hasta los artefactos sanitarios que se sitúa en el interior (Sánchez et al., 2009).

- **Tratamiento de agua residual.** Se considera un tratamiento que permite suprimir los contaminantes del recurso hídrico a través de la utilidad de los microorganismos (Buitrón *et al.*, 2012).
- **Utilización.** La utilidad sostenible del agua, trata de hacer uso del recurso hídrico para las diversas actividades (Coordinadora Latinoamericana y del Caribe, 2017).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque metodológico y postura epistemológica jurídica

La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo. Según Blasco y Pérez (2007), este enfoque estudia la situación en su contexto natural y cómo ello pasa, sacando transformando eventos de acuerdo con los individuos implicados, hace uso de instrumentos para almacenar información. En esta investigación se siguió este enfoque porque analizó el contexto, y acumuló información mediante los instrumentos, donde se almacenó información cualitativa nominal, la cual refiere a las respuestas que se reflejan de cada uno de los participantes, que a través de lo que emitan acerca del derecho humano al agua y del servicio se conozca la condición y el efecto que está trayendo a los centros poblados.

Por otro lado, una postura epistemológica de la investigación fue testimonial. Según Adler (2017), dicha postura se basa en que los argumentos que se validen estarán en función de la veracidad del testimonio y la conformidad con los hechos. Por su parte, Padrón (2007) indica que esta postura surge frente a la necesidad de información y de la justificación de la misma. Se tomará dicha postura teniendo en cuenta que la información de esta investigación se generará a partir de un contacto directo con los sujetos de estudio. Además de la postura epistemológica testimonial, en la investigación también se tomó una postura epistemológica de percepción; definido por Padrón (2007) como un enfoque de estudio que valida la información obtenida a través de las percepciones porque ello implica que los sentidos estuvieron en contacto con la realidad. El motivo por el que se tomó esta segunda postura es que la información que se obtuvo de la calidad de prestación de servicios de salud, como el agua, fue generada a través de la experiencia sensorial de los sujetos partícipes en la investigación.

3.2. Metodología.

La metodología paradigmática que se utilizó fue el análisis de conversaciones. Según la definición de González de Cossío y Lema (2016) este método implica que el investigador analice de manera detallada la interacción verbal entre las personas inmersas en la conversación; para ello, se requiere observar y describir el encuentro, parafrasear la información, analizarla, comentarla y categorizarla, de modo que la información esté organizada y sirva en el proceso de investigación. Se empleó el método en cuestión porque para cumplir el objetivo principal del estudio se requirió recabar datos de manera directa de los sujetos del estudio, a través de una conversación.

3.3. Diseño metodológico

3.3.1. Trayectoria del estudio.

El derecho humano al agua tuvo cambios desde el 2010, respecto a sus normas nacionales e internacionales; es así que el 28 de julio de 2010, mediante la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció de manera explícita el derecho humano hacia el recurso hídrico y al saneamiento, reafirmando que el recurso hídrico potable, que sea limpio y el saneamiento se muestran fundamentales para el desarrollo de todos los derechos humanos. Dentro de la Resolución, se exhorta a los Estados y cada una de las organizaciones internacionales a brindar los recursos financieros, a enfatizar en la transferencia y capacitación de la tecnología a favor de permitir a cada uno de los países, de manera específica en aquellas naciones que son de desarrollo, a poder brindar un suministro de agua potable y también de saneamiento saludable, con limpieza, asequibilidad y accesibilidad para todos (ONU, 2014).

Se realizó la “Resolución del Consejo de Derechos Humanos A/HRC/RES/18/1”, el 28 de septiembre de 2011, en la que el “Consejo de Derechos Humanos” realizó la aprobación de una nueva resolución, en la que

permitió llevar el derecho humano hacia el agua potable y también a presentar el saneamiento saludable un paso más allá. Además, el Consejo emitió de esa manera la bienvenida hacia el almacenamiento de las buenas prácticas respecto al derecho saneamiento saludable y al agua potable, en la cual la Relatora Especial, mostró un énfasis especial sobre las soluciones prácticas, que se vinculan con la implantación sobre el derecho humano al recurso hídrico potable y también a un saneamiento saludable. Dicha resolución hizo un llamamiento a cada uno de los Estados de manera que se asegure la suficiente financiación a favor del suministro sostenible de saneamiento y de servicios de agua (ONU, 2014).

En el Perú, dentro de la Constitución del Perú, se presentó un nuevo artículo: el 7-A. Que manifiesta el precepto en donde indica el derecho de toda persona a tener el acceso progresivamente y universal al recurso hídrico potable. De la misma forma, permitió que se imponga el deber al Estado de poder asegurar el derecho, llegando a enfatizar el consumo humano sobre otras utilidades. De esa forma se determina la Ley N° 30588, que se publicó en el diario oficial El Peruano, que se realizó el jueves 22 de junio de 2017. Además, el artículo 7-A determina que el Estado incita al manejo sostenible del recurso hídrico, en la que se identifica como un recurso natural fundamental y, como tal, se compone un bien público y también un patrimonio sobre la Nación. Asimismo, se establece que el dominio es imprescriptible e inalienable (La Ley, 2017).

De dicha manera, la identificación que se manifiesta en la Constitución consiste en que “cada poblador presenta una pretensión justificada, la cual le ayuda a que se exija las correlativas obligaciones que provenga del Estado”, no obstante, la incorporación reciente al ordenamiento jurídico consiste en un escaso desarrollo a un nivel jurisprudencial, legislativo y doctrinal, la cual ayude a reconocer de manera clara el contenido de manera constitucional, que se protege el mencionado derecho, comprendiendo en primer lugar como la que se encuentra sujeta a tutela inmediata, directa y presta sobre un derecho indispensable y en segundo lugar como lo que no se

considera susceptible de tutela. No obstante, la configuración que se realice de dicho derecho no puede ser analizado de una forma aislada, en cada momento que en los últimos años se originen variaciones dentro del constitucionalismo latinoamericano respecto a los derechos ambientales o aquellos “derechos de la naturaleza”. Esta normativa de los recursos hídricos establecido en la Constitución, se encuentra vigente hasta el presente año (De La Asunción, 2020).

3.3.2. *Escenario de estudio.*

La investigación fue realizada en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, para mostrar cómo va el acceso y el derecho al agua en este sitio de estudio.

3.3.3. *Caracterización de sujetos o fenómenos.*

Como sujetos de estudio se consideraron a los actores que son parte del estudio, como menciona el autor Arias (2006), quien indica que la población es el conjunto finito o infinito respecto a los elementos con cualidades comunes para las que fueron extensivas las conclusiones dentro de una investigación. En esta investigación, los sujetos fueron los pobladores (5), integrantes del JASS (2), de la Municipalidad Provincial de Huancavelica (2) y de la Defensoría del pueblo (1).

3.3.4. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos.*

En la investigación se aplicó la entrevista. De acuerdo con Alonso (2007), el instrumento es una herramienta que facilita la generación de un discurso conversacional que cuenta con un argumento definido y segmentado; para ello, se requiere llevar a cabo una conversación dirigida y registrada. A ello, es preciso agregar el argumento de Gurdían (2010), que indica que las entrevistas en los estudios cualitativos requieren paciencia por parte de los encuestadores para entender toda la respuesta del encuestado, también se requiere facilidad de expresión para que las preguntas puedan ser entendidas por el entrevistado, y evitar dar opiniones a las respuestas de los entrevistados,

puesto que el fin de la misma es generar información más no analizarla. Se utilizó la entrevista ya que dicha técnica facilita la obtención de información que dé sustento al estudio.

Acerca del instrumento, se utilizó la guía de entrevista. Según Hernández et al. (2014), dicho instrumento manifiesta dentro de su contenido una variedad de cuestiones que se determinan de manera anticipada por los criterios del autor y por las finalidades de estudio. En la investigación se empleó la guía de entrevista para recabar información de la población, la municipalidad y actores directamente en el área de saneamiento, ayudando a que se obtenga información acerca de las políticas de inclusión.

3.3.5. Tratamiento de la información.

Se hizo la adquisición de la información mediante la guía de entrevista, que se realizó bajo el enfoque de lograr establecer sobre el derecho humano al agua en la calidad de prestación de servicio, luego de adquirir la información, se pasó a colocar dentro de una base de datos, luego de poder desarrollar ello, para continuar con los programas de manera estadística; ello para que se determine sobre la condición que se tiene del derecho sobre los pobladores, toda la información fue reflejada a través de las tablas y gráficos.

3.3.6. Rigor científico.

Para que la investigación presente un correcto rigor científico se desarrollaron los criterios siguientes:

- Se realizó la recolección de datos que se aplica por una guía de entrevista, que fue la acción primera para la obtención de información, luego de adquirirse se pasa a procesar de acuerdo con las finalidades del estudio, con el objetivo de brindar una solución a las respuestas.
- Además, los resultados que se obtuvieron fueron fundamentales para la discusión de los resultados, estos que se realizaron juntamente con los antecedentes que se presenten, así como en la teoría.

Además, la relevancia que presentan las técnicas llega a incluir el propio rigor, ya sea que compone las encuestas, grupos focales, o las entrevistas u observación dentro de los variados tipos. Se presentan lógicas contrastantes respecto a lo que se toma en cuenta una técnica. El rigor se encuentra enfocada en la integridad que tiene el propio investigador. Es así que, la curiosidad intelectual, el interés verdadero por la población que se analiza, la laboriosidad, la sensibilidad, la objetividad", de la misma forma como la adaptabilidad y responsabilidad a circunstancias que se modifican o cambian, el profesionalismo, la integridad y la habilidad para poder aclarar y para resumir, forman parte del rigor en el estudio.

El poder realizar criterios de rigor, que son conforme con la investigación cualitativa, va en contravía sobre el movimiento de la evidencia científica y también del prestigio respecto a las prácticas profesionales de acuerdo con la evidencia de los que componen el grupo de crítica acerca del rigor metodológico en el estudio cualitativa. Esto presenta implicaciones dentro de la asignación respecto a los dineros, que proviene de los comités que se encargan de los fondos para la investigación científica, ya que establecen la evidencia como un criterio paradigmático de la objetividad y por el soporte empírico de cada una de las asignaciones y de esa manera, pueden privilegiar y presentar un apoyo económico mayor a estudios de acuerdo a la evidencia cuantitativa.

3.3.7. Consideraciones éticas.

Para el proceso de desarrollo del estudio presente, se respetó lo postulado dentro de la Resolución N°1750-2019-CU-VRINV, este que es el código de ética en bien del estudio científico que se encuentra en la Universidad Peruana los Andes, la mencionada es la institución a la que esta dirigida la tesis presente. Es relevante dar a manifiesto que se tiene consentimiento sobre los artículos continuos de la resolución, las que son las siguientes que se menciona:

- ***Artículo 4°. Principios que rigen la actividad investigadora.***

En el artículo en mención se rige dentro de seis aspectos, estas que son: la protección del individuo, sobre el consentimiento de la información, beneficencia y también la no maleficencia, presentar una protección hacia el medioambiente y de la biodiversidad, veracidad y sobre la responsabilidad. Los aspectos se considerarán en cada uno de los estudios en bien del desarrollo de la presente investigación.

- ***Artículo 5°. Normas de comportamiento de quienes investigan.***

Dentro de este artículo, el comportamiento que deben poseer cada investigador del estudio dentro de su proceso de desarrollo, en la que se debe considerar la responsabilidad acerca de los efectos que puede conllevar al desarrollo de dicha investigación, asegurar la confidencialidad que se tiene de cada entrevistado y los individuos que son parte de la investigación, de la falsificación o del plagio en los datos, entre otros.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

El estudio realizado en la provincia de Huancavelica arroja una serie de conclusiones relevantes en relación con el derecho humano al agua y la calidad de los servicios de saneamiento y agua en los centros poblados. Estas conclusiones reflejan un panorama diverso y desafiante en el que la prestación de servicios de agua y saneamiento enfrenta obstáculos significativos.

En primer lugar, en términos del derecho humano al agua, se observa una falta de conciencia generalizada sobre este derecho fundamental en algunos centros poblados. Esto ha llevado a una tolerancia de condiciones inadecuadas y una falta de exigencia por servicios de mayor calidad. Es esencial emprender esfuerzos significativos de educación y sensibilización para que los pobladores conozcan y defiendan sus derechos en relación con el agua. En segundo lugar, la calidad de los servicios de saneamiento y agua varía considerablemente entre los centros poblados. Si bien algunas tienen acceso a sistemas de agua potable y alcantarillado, otras dependen de métodos menos adecuados, como pozos sépticos o sistemas de pozo. Esta inequidad en el acceso es una preocupación importante, ya que refleja una violación del derecho humano al agua y al saneamiento, que exige que todos tengan acceso a servicios adecuados.

Además, se identifican desafíos significativos en la gestión de los servicios de saneamiento y agua. La falta de capacitación y recursos en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) ha llevado a problemas en el mantenimiento y la regulación de los sistemas. La supervisión y el control son insuficientes en muchos centros poblados, lo que contribuye a la falta de calidad en la prestación de servicios.

En cuanto a la calidad de los servicios, se reconoce la presencia de problemas relacionados con la cloración y la contaminación del agua potable. Estos problemas plantean riesgos para la salud de la población y aumentan la

incidencia de enfermedades relacionadas con el agua, lo que subraya la necesidad de mejorar la calidad de los servicios.

En suma, se destaca la urgencia de abordar los desafíos en la prestación de servicios de saneamiento y agua en Huancavelica. Esto incluye medidas para promover la conciencia sobre el derecho humano al agua, garantizar la equidad en el acceso a servicios de calidad, fortalecer la gestión de los servicios y mejorar la calidad del agua y saneamiento. El cumplimiento de estas acciones es esencial para mejorar la calidad de vida de la población y promover un desarrollo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica.

Tabla 2**Matriz de convergencias y divergencias**

Pregunta	Convergencias	Divergencias	Conclusión Parcial
1. ¿Usted conoce de qué manera se considera el volumen de la producción respecto al servicio de agua en los centros poblados de Huancavelica?	La mayoría conoce el volumen de agua y su variación estacional.	Algunos no conocen la variación estacional o el volumen de agua en su centro poblado.	En general, hay un conocimiento sobre el volumen de producción de agua y su variación estacional, pero algunos entrevistados carecen de información precisa.
2. ¿Se realiza un proceso de cloración para el agua que se le brinda a los centros poblados de Huancavelica?, ¿cómo?	La mayoría realiza algún proceso de cloración.	Algunos no realizan la cloración o lo hacen de forma esporádica.	La mayoría de los centros poblados realizan la cloración del agua, pero hay variaciones en la frecuencia y el método utilizado.
3. ¿Cómo se realiza la distribución del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	Se utiliza principalmente una red de tuberías para la distribución.	Algunos mencionan sistemas de abastecimiento adicionales.	La distribución del agua se basa principalmente en una red de tuberías, pero existen variaciones en los sistemas utilizados.
4. ¿La distribución del agua, permite que las familias queden satisfechas?	La mayoría considera que sí satisface las necesidades, aunque puede haber escasez estacional.	Algunos mencionan problemas de escasez y déficit de agua en sus centros poblados.	En general, la distribución de agua parece satisfacer a la mayoría de las familias, pero se reconoce la existencia de problemas estacionales de escasez en algunos centros poblados.
5. ¿De qué manera se realiza la recolección del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	Se utiliza una variedad de métodos, incluyendo redes de tuberías, alcantarillado y unidades de saneamiento.	Algunos centros poblados desconocen el proceso de recolección o tienen sistemas diferentes.	La recolección del recurso hídrico varía según los centros poblados, pero en general se emplean sistemas como redes de tuberías, alcantarillado y unidades de saneamiento.
6. ¿La recolección se desarrolla a través de procesos, de manera que se aprovechen todos los orígenes del recurso hídrico?	En algunos centros poblados se siguen procesos de tratamiento de aguas residuales para cumplir con estándares de calidad.	Algunos entrevistados desconocen los procesos o mencionan deficiencias en proyectos de ejecución de obras.	En general, se busca aprovechar los orígenes del recurso hídrico mediante procesos de tratamiento, aunque existen desafíos y desconocimiento en algunos centros poblados.
7. ¿Cómo se desarrolla el proceso de impulsión del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	La impulsión se realiza principalmente por gravedad desde fuentes de captación.	Algunas respuestas son ambiguas o desconocen el proceso.	En su mayoría, la impulsión del recurso hídrico se lleva a cabo mediante sistemas de gravedad desde

			fuentes de captación, aunque la información puede ser limitada en algunos casos.
8. ¿Se realiza el proceso de conducción para el alcantarillado sanitario y todo lo que compone?	La mayoría de los centros poblados realizan el proceso de conducción, utilizando redes de tuberías y componentes de tratamiento.	Algunos mencionan diferentes métodos o desconocen el proceso.	En general, en los centros poblados de Huancavelica realizan el proceso de conducción para el alcantarillado sanitario, empleando redes de tuberías y componentes de tratamiento en la mayoría de los casos.
9. ¿El agua que se le brinda a la comunidad recibe un tratamiento, en bienestar de la ciudadanía?, ¿cómo?	Algunos centros poblados no operan ni mantienen las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTARS).	Diversidad en los métodos de tratamiento utilizados en diferentes centros poblados, desde unidades básicas de saneamiento hasta plantas de tratamiento.	La situación del tratamiento del agua varía ampliamente entre los centros poblados, desde la falta de operación de PTARS hasta métodos de tratamiento variados.
10. ¿Cómo evalúa el tratamiento de las aguas residuales de su centro poblado?	Mencionan la falta de tratamiento en algunos centros poblados.	Variabilidad en el conocimiento sobre cómo se evalúa el tratamiento de aguas residuales.	La evaluación del tratamiento de aguas residuales parece ser diversa y en algunos casos desconocida, con menciones de la falta de tratamiento en ciertos centros poblados.
11. ¿Usted cree que el proceso químico que recibe el recurso hídrico, es el óptimo para el consumo?	Opiniones divididas, con algunos considerando que es óptimo cuando se cumplen los parámetros, mientras que otros creen que no es óptimo.	Algunos entrevistados desconocen el proceso químico o mencionan la falta de captación y supervisión.	La percepción sobre la idoneidad del proceso químico varía, con opiniones divididas entre los entrevistados.
12. ¿Considera que el proceso biológico que recibe el recurso hídrico es apto para el consumo de la población?	Algunos consideran que el proceso biológico es apto para combatir enfermedades, mientras que otros creen que no lo es.	Algunos entrevistados desconocen el análisis biológico o no están seguros de su aptitud.	La percepción sobre la idoneidad del proceso biológico es mixta, con opiniones divididas y desconocimiento en algunos casos.
13. ¿Cómo se desarrolla la disposición del agua residual en el centro poblado?	Se utilizan diversas metodologías, como plantas de tratamiento, unidades básicas de saneamiento, alcantarillado y sistemas de pozo.	Algunos entrevistados desconocen el proceso o mencionan sistemas diferentes.	La disposición del agua residual varía según los centros poblados, con métodos que incluyen plantas de tratamiento, unidades básicas de saneamiento, alcantarillado y sistemas de pozo.

14. ¿Se cuenta con un ambiente específico para el líquido residual que los centros poblados presentan?	Se mencionan diferentes opciones, como pozos sépticos, Unidades Básicas de Saneamiento (UBS), y reservorios.	Algunos centros poblados tienen ambientes específicos, pero pueden carecer de protección o cercas.	Existe una variedad de ambientes específicos para el líquido residual en los centros poblados, aunque la protección y cercado pueden ser un problema en algunos casos.
15. ¿Cómo se desarrolla la disposición de las excretas en el centro poblado?	Se utilizan varios métodos, incluyendo pozos sépticos, alcantarillado y Unidades Básicas de Saneamiento (UBS).	Algunos entrevistados desconocen el proceso o mencionan sistemas diferentes.	La disposición de las excretas varía según los centros poblados, con métodos que incluyen pozos sépticos, alcantarillado y Unidades Básicas de Saneamiento (UBS).
16. ¿Tienen un ambiente específico para las excretas en los centros poblados presentan?	Diversidad de opciones, como Unidades Básicas de Saneamiento (UBS), plantas de tratamiento, pozos sépticos y desagüe.	Algunas viviendas cuentan con UBS y conexiones para alcantarillado, mientras que otras tienen letrinas o sistemas de desagüe.	Existe una variedad de ambientes específicos para las excretas en los centros poblados, incluyendo UBS, plantas de tratamiento, pozos sépticos y sistemas de desagüe, dependiendo de las circunstancias específicas de cada centro poblado.
17. ¿Se muestra un mejoramiento o interés respecto al derecho al agua de parte de las autoridades?	Algunas autoridades muestran interés en mejorar la calidad y el acceso al agua.	Algunos entrevistados indican que las autoridades tienen poco o ningún interés en mejorar los servicios de agua.	Existe una variabilidad en el nivel de interés de las autoridades en mejorar el derecho al agua, con algunos mostrando interés y otros no.
18. ¿Cómo se desarrolla el control y la distribución del recurso hídrico respecto al derecho al agua en el centro poblado?	Se mencionan métodos como el monitoreo, limpieza, desinfección y administración a través de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS).	Algunos desconocen el proceso o mencionan sistemas diferentes.	El control y distribución del recurso hídrico varían según los centros poblados, involucrando una serie de métodos, incluyendo el monitoreo y la administración a través de JASS.
19. ¿Cómo se manifiesta la presencia y ejecución de proyectos de inversión económica respecto al recurso hídrico en el centro poblado?	Se mencionan proyectos de saneamiento básico rural y algunos conocen proyectos de aguas residuales.	Algunos entrevistados desconocen la existencia de proyectos o mencionan la falta de proyectos en sus centros poblados.	La presencia y ejecución de proyectos de inversión económica relacionados con el recurso hídrico varían, en algunos centros poblados participando en proyectos de saneamiento y otros desconociendo su existencia.
20. ¿Se tiene una Ley y tiene conocimiento de ello, a favor del	Algunos entrevistados tienen conocimiento de leyes relacionadas con el recurso hídrico.	Algunos desconocen la existencia de leyes o no tienen conocimiento de ellas.	El conocimiento sobre la existencia de leyes relacionadas con el recurso hídrico varía entre los entrevistados,

recurso hídrico y en bienestar del centro poblado en Huancavelica?			con algunos teniendo conocimiento y otros desconociendo su existencia.
21. ¿Cómo se muestra el proceso de gestión dentro del derecho humano al recurso hídrico en el centro poblado en Huancavelica?, ¿es adecuado?	Algunos entrevistados señalan deficiencias en la gestión del derecho al agua, mientras que otros mencionan esfuerzos para mejorar la prestación de servicios.	Algunos desconocen el proceso de gestión o no pueden evaluar si es adecuado.	La gestión del derecho humano al recurso hídrico varía, en algunos centros poblados enfrentando deficiencias y otras buscando mejorar la prestación de servicios, mientras que algunos entrevistados desconocen el proceso o no pueden evaluar su adecuación
22. ¿De qué manera se desarrolla el uso del recurso hídrico en los centros poblados, de acuerdo al derecho humano al agua?	El uso principal del agua es para consumo humano y aseo.	Algunos mencionan medidas como medir el consumo de cada usuario y brindar capacitación en potabilización y monitoreo de cloro residual.	El uso del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica se enfoca principalmente en el consumo humano y el aseo, con algunos esfuerzos para medir el consumo y capacitar en temas de potabilización.
23. ¿Cómo se muestran los proyectos de saneamiento a favor del centro poblado, permite incrementar la calidad de vida de la población en Huancavelica?	Las opiniones varían, algunos creen que los proyectos de saneamiento no resuelven problemas de salud, mientras que otros ven beneficios en proyectos preventivos y correctivos.	Algunos desconocen la situación de proyectos de saneamiento en sus centros poblados o mencionan la falta de proyectos.	La percepción sobre los proyectos de saneamiento es mixta, en algunos centros poblados viendo beneficios en la calidad de vida y otros expresando dudas sobre su eficacia en la mejora de la salud y calidad de vida.

4.1.1. Resultados de la calidad de prestación de servicios.

A. Sub categoría: Servicio de agua potable.

En esta sub categoría se analizó el conocimiento del volumen de producción de agua, el proceso de cloración, la forma de distribución, y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Tabla 3
Análisis del servicio de agua potable

Pregunta	Resumen de respuestas
1	No se conoce el volumen de producción de agua, pero unos pocos indicaron que el volumen de producción es el 100% del reservorio en épocas de lluvias.
2	Para algunos entrevistados la cloración del agua se realiza de manera mensual, para otros se realiza escasamente como una vez al año.
3	La distribución del recurso se realiza a través de una red de distribución de tuberías.
4	Algunos centros poblados no ven satisfechas el consumo de agua, sobre todo en épocas de estiaje.

De acuerdo a lo expuesto en la Tabla 3, la población de los centros poblados de Huancavelica no conoce cuál es el volumen de producción de su localidad; sin embargo, algunos coinciden en que su reservorio se llena en épocas de lluvias. Por otro lado, existen diferentes percepciones sobre la cloración de agua, puesto que algunos pobladores piensan que se realiza de manera mensual, y otros que se realiza cada año. De igual manera, existió diferencias de percepciones en la satisfacción de las familias respecto al consumo del recurso. Finalmente, existió unanimidad en que la distribución de agua se realiza a través de sistemas de tubería.

Dado que existe población que no está satisfecha con el trabajo que realizan los municipios, se evidencia la vulneración del cuarto artículo del Decreto Legislativo N° 1280 (2016), según el cual, le corresponde por ley, a los gobiernos locales y regionales, encargarse de garantizar que el servicio de agua potable se preste con calidad a la población, para lo cual se requiere la inversión de recursos y el trabajo conjunto con todas las instituciones involucradas. Además de los mencionado, en el artículo 19 del Decreto, se

resalta que es obligación de la empresa prestadora del servicio brindar calidad del recurso hídrico puesto que toda la población tiene derecho a acceder los servicios de saneamiento básicos en óptimas condiciones.

Teniendo en cuenta el argumento anterior, se denota que el servicio de agua potable que se brinda a los centros poblados de Huancavelica no satisface adecuadamente a la población, por lo que se evidencia la vulneración de normas básicas como el D.L. N° 1280 y las leyes de municipalidades, en las que se resalta la importancia de velar por los intereses de la población.

B. Sub categoría: Alcantarillado sanitario.

En el análisis de esta categoría se consideraron los procesos de recolección, de impulsión y de conducción de las aguas residuales.

Tabla 4

Análisis del alcantarillado sanitario

Pregunta	Resumen de respuestas
5	La recolección del recurso hídrico se realiza a través de pozos sépticos.
6	La mayoría desconoce si se aprovecha la recolección del recurso, pero algunos pocos son conscientes que se realiza un tratamiento de tres fases.
7	Para algunos pocos la impulsión del recurso se realiza a través de la captación, y para la mayoría por gravedad.
8	Sí se realiza la conducción del recurso a través de una red de tuberías.

Como se muestra en la Tabla 4, hubo unanimidad en que el recurso hídrico se recolecta en pozos sépticos y se distribuye a través de la conducción de redes de tubería. Además de ello, la mayoría de los entrevistados coincidió en desconocer los procesos que se siguen para aprovechar todo el recurso hídrico; asimismo, coincidieron en que el recurso es impulsado a través de la captación o la gravedad.

Al respecto, el D.L. N° 1280 (2016) establece que todas las personas que sean propietaria de un inmueble tiene el derecho de contar con una conexión a una red de alcantarillado o agua potable. La misma norma, en su cuarto artículo, resalta que el Estado tiene la obligación de supervisar que dicho derecho se cumpla, a través de la fiscalización a las prestadoras del servicio para el saneamiento. Entonces, considerando que los centros

poblados sí tienen acceso a un alcantarillado sanitario, se denota el cumplimiento de la normatividad vigente en la relación a la materia descrita.

C. Sub categoría: Tratamiento de aguas residuales.

En esta sub categoría se analizó el proceso físico, químico, y biológico que se sigue para tratar las aguas residuales.

Tabla 5
Análisis del tratamiento de aguas residuales

Pregunta	Resumen de respuestas
9	El recurso hídrico con el que se abastece al centro poblado no recibe ningún tratamiento.
10	La mayoría desconoce si se da tratamiento a las aguas residuales, pero unos pocos indicaron que se analizan las aguas y se verifican los parámetros.
11	El proceso químico para el recurso hídrico es deficiente
12	El proceso biológico que recibe el recurso hídrico es deficiente.

Como se muestra en la Tabla 5, en el análisis de las entrevistas se determinó que en los centros poblados de Huancavelica hay un alto desconocimiento del proceso químico y biológico que recibe el agua; pero, de los pocos encuestados que sí tenían conocimiento, se pudo determinar que el recurso hídrico no recibe un adecuado tratamiento químico ni biológico. Lo mismo ocurre con la percepción del tratamiento de las aguas residuales, es decir que se coincidió en que el tratamiento es nulo o escaso.

Lo descrito denota que se está quebrantando la Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD, 2007, cuyo artículo sexto indica que la empresa prestadora está en la obligación de informar a la población los tiempos de abastecimiento del recurso, y las demás gestiones que se haga en materia de aguas residuales, por lo que, al no brindar información a la población, se está incurriendo en la falta de la norma. Por lo anterior, se evidencia que el tratamiento de aguas residuales en los centros poblados se realiza de manera deficiente y que no se informa a la población sobre ello, agudizando el problema.

D. Sub categoría: Disposición sanitaria de excretas.

En esta sub categoría se analizó el proceso físico, químico, y biológico que se sigue para tratar las aguas residuales.

Tabla 6
Análisis de la disposición sanitaria de excretas

Pregunta	Resumen de respuestas
13	Existen diferentes percepciones sobre el tratamiento de aguas residuales.
14	Se cuentan con pozos sépticos para almacenar los líquidos residuales
15	Las excretas son dispuestas en los desagües o en unidades básicas de saneamiento
16	Para las excretas se cuenta con pozos sépticos y UBS

Como se muestra en la Tabla 6, los entrevistados tuvieron percepciones diferentes sobre el tratamiento del agua, algunos consideraron que se contaba con plantas de tratamiento, otros que se contaba con pozos sépticos o de oxidación, y el resto que solo se contaba con desagües. En lo que respecta al conocimiento de los espacios para almacenar los líquidos residuales y las excretas, la mayoría coincidió en que se cuentan con pozos sépticos y con unidades básicas de saneamiento.

Habiéndose evidenciado la deficiencia de la gestión de las disposiciones sanitarias, se denota que se atenta contra el D.L N° 1280, según el cual – en su artículo 19 – las empresas que prestan el servicio, están en la obligación de brindar servicios de saneamiento y encargarse de las disposiciones sanitarias a fin de evitar cualquier riesgo para la salud de la población. Por lo anterior, se concluye el análisis de este punto, indicando que no existe una adecuada disposición sanitaria en los centros poblados de Huancavelica, por lo que se está vulnerando los derechos de la población en el tema sanitario.

4.1.2. Resultados del derecho humano al agua.

A. Sub categoría: Obligaciones del Estado.

Esta sub categoría consideró el análisis del mejoramiento que se hace del recurso, el control y distribución del mismo, los proyectos o la

inversión planificada, y la gestión de las instituciones o asociaciones encargadas.

Tabla 7
Análisis de las obligaciones del Estado

Pregunta	Resumen de respuestas
17	Las autoridades no muestran interés por el respeto del derecho al agua
18	Las JASS controlan y distribuyen el recurso hídrico de manera inadecuada.
19	Existen discordancias respecto a la ejecución de proyectos de inversión para mejorar los servicios de los recursos hídricos.
20	Algunos son conscientes del D.L N° 1280 en beneficio de la mejora del recurso hídrico para las familias.
21	La gestión de los derechos al acceso del recurso es deficiente

Si bien algunos entrevistados consideraron que las autoridades muestran algo de interés por mejorar el acceso al derecho de contar con agua, la mayoría coincidió en que el interés de las autoridades es baja o deficiente. Contrariamente, cuando se preguntó sobre el control y distribución del recurso, la mayoría coincidió en que las JASS realizan un inadecuado seguimiento y distribución del recurso a través de la fiscalización y el control de horarios de repartición. En el caso de la pregunta sobre la ejecución de proyectos de inversión, hubo discordancias entre los entrevistados puesto que algunos consideraron que sí existen algunos proyectos, y otros que no se ejecuta ningún tipo de proyecto en beneficio de la población. Similar escenario se presentó cuando se preguntó sobre el conocimiento de alguna ley relacionada con la mejora del recurso hídrico en pro del bienestar de la comunidad, puesto que algunos indicaron desconocer sobre ello, y otros que sí conocen del D.L N° 1280. Finalmente, en relación a la gestión de los derechos de acceso al agua, la mayoría indicó que existen deficiencias que deben ser mejoradas.

En contraste con lo hallado en la investigación, está la Ley N° 30588 (2017) que establece que uno de los roles del Estado es trabajar en la mejora de los servicios de saneamiento y de prestación del recurso hídrico, desarrollando proyectos de inversión y de gestión que permitan aumentar la satisfacción de la población. También el Decreto Legislativo N° 1280 (2016), en su cuarto artículo resalta que le corresponde al Estado garantizar la

prestación del recurso hídrico a través de los organismos y entidades correspondientes, los cuales también tendrán que encargarse de la fiscalización y la supervisión de calidad en pro del cuidado de la salud de la población. Por lo tanto, dado que el Estado no cumple con sus obligaciones, se requiere mayor compromiso de los organismos reguladores y de los distintos niveles de gobierno para lograr que toda la población – sobre todo la de zonas rurales – goce de su derecho básico de acceso al agua, como lo establece la misma Constitución Política del Perú, en su artículo 7.

Considerando lo anterior, se denota que, en los centros poblados de Huancavelica, a pesar de haber abandono y descuido de los gobiernos locales y regional, y de los organismos reguladores, las JASS no cumplen con un trabajo muy aceptable dotando de agua a la población a través de diversas modalidades y herramientas que podrían mejorar si es que se tuviese apoyo del Estado para desarrollar proyectos de mejora a largo plazo.

B. Sub categoría: Manejo sostenible.

Para analizar esta sub categoría se tomó en consideración la percepción de los encuestados de la utilización que se hace del agua, y los proyectos de almacenamiento con los que se cuenta.

Tabla 8
Análisis del manejo sostenible

Pregunta	Resumen de respuestas
22	El recurso es utilizado para consumo humano y para el aseo personal.
23	No existen proyectos de almacenamiento del recurso, pero estos son necesarios para la mejora de la calidad de vida de la población.

La Tabla 8 muestra que, respecto a la utilización del agua, la mayoría coincidió en que el recurso es utilizado en los centros poblados de Huancavelica para consumo humano y aseo. Por otro lado, respecto a los proyectos de almacenamiento, se determinó que no existen proyectos significativos, y que estos son necesarios para garantizar que el recurso sea de calidad y se beneficie directamente a la población.

Al respecto, cabe destacar que la Ley N° 30588 (2017) establece que es objetivo del Estado desarrollar una gestión sostenible del recurso hídrico para lograr que esta se almacene en lugares seguros, se preserve y pueda ser consumida por la población sin ningún riesgo para su salud; cabe destacar que lograr esto por propia cuenta de la población resulta complicado, por lo que se requiere la participación activa del Estado y de sus organismos encargados. Además de la Ley en mención, el Decreto Legislativo N°1280 (2016) establece que el logro de una gestión sostenible del recurso requiere la involucración de los gobiernos regionales y locales, así como el apoyo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, que actúa como el ente rector, para gestar proyectos de mejora, y regular la labor de las organizaciones encargadas de la prestación del recurso, a fin de que todo poblador pueda acceder a un recurso hídrico de calidad y a un alcantarillado.

Considerando lo anterior y dado que los gobiernos regionales y locales no cuentan con la capacidad para coordinar con los entes rectores para garantizar el acceso al agua a las poblaciones lejanas, se necesita que las municipalidades y gobiernos regionales desarrollen planes concertados en beneficio de la población que no puede acceder al recurso, y que realicen las coordinaciones del caso con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para recibir el apoyo del Estado y así se pueda garantizar que el recurso tenga un manejo adecuado.

4.2. Contrastación de las hipótesis

Para contrastar las hipótesis de la investigación se realizó un análisis de los resultados previo a la conclusión.

4.2.1. Hipótesis general.

a) Hipótesis a probar.

“La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023”

b) Resumen de resultados.

En los centros poblados de Huancavelica se observó que el agua con el que se abastece a la población es utilizada para el consumo humano y para su aseo, por lo que se requiere que se le dé el tratamiento adecuado a través de una óptima gestión pública en la que se desarrollen proyectos de desarrollo y mejora del abastecimiento del agua y control de aguas residuales. Sin embargo, el Estado no tiene presencia puesto que no se preocupa por cumplir con su obligación de desarrollar y ejecutar proyectos de inversión que permitan abastecer a más personas y que ayuden a mejorar la calidad del recurso.

Cabe resaltar que, a pesar de no contar con el apoyo del Estado, la población se mostró ligeramente satisfecha con el desempeño de las JASS puesto que no realizan un control regular y una correcta distribución del agua, como debería hacerlo su municipio o gobierno regional.

c) Análisis y conclusión.

Considerando lo anterior, se concluye el análisis indicando que la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.

4.2.2. Hipótesis específica 1.

d) Hipótesis a probar.

“La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el cumplimiento óptimo de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023”.

e) Resumen de resultados.

En los centros poblados de Huancavelica se identificó que existe poco interés de las autoridades locales y regionales para cumplir con su obligación de dotar a la población con el recurso hídrico, y para desarrollar y ejecutar proyectos de inversión que permitan abastecer a más personas y que ayuden a mejorar la calidad del recurso.

A pesar de no contar con el apoyo del Estado, la población se mostró ligeramente satisfecha con el desempeño de las JASS puesto que realizan un control regular y una correcta distribución del agua, como debería hacerlo su municipio o gobierno regional, como bien lo establece el Decreto Legislativo N° 1280, en su cuarto artículo; según el cual, el Estado debe garantizar a la población el acceso al agua, a través del apoyo y regulación de las entidades y organismos reguladores y sancionadores. También cabe precisar que la Ley N° 30588 (2017) resalta que lograr mejorar los servicios de saneamiento y prestación del recurso hídrico puede lograrse a través de proyectos de inversión y gestión por parte del Estado.

f) Análisis y conclusión.

Dado que se evidenció i) abandono y descuido de los gobiernos locales y regionales, así como de los organismos reguladores; y ii) que las JASS realizan un trabajo aceptable de abastecimiento y fiscalización aceptable, pero que podría mejorar, se concluye el análisis destacando que la población no puede gozar de su derecho de acceso al agua porque la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el cumplimiento óptimo de las obligaciones del Estado en los centros poblados de Huancavelica.

4.2.3. Hipótesis específica 2.

a) Hipótesis a probar.

“La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023”.

b) Resumen de resultados.

La población de los centros poblados de Huancavelica indicó que el uso que le dan al recurso hídrico al que tienen acceso es para consumo y para su aseo personal, mas no para otro tipo de actividad. Además de ello, indicaron que en su localidad no se cuenta con proyectos de desarrollo o ampliación de lugares de abastecimiento de excretas o aguas residuales, como bien lo dictamina la Ley N° 30588 (2017); según la cual, uno de los requisitos para lograr un manejo sostenible del recurso es almacenando el agua para consumo en almacenes seguros para que evitar riesgos, y el agua residual en almacenes que no representen un riesgo para la salud.

En línea con lo anterior, corresponde destacar que el Decreto Legislativo N° 1280 (2016) dictamina que uno de los requisitos para desarrollar proyectos de mejora sostenible es el trabajo coordinado entre el gobierno local, el gobierno regional y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a fin de que se realice un manejo óptimo del recurso, basado en el control y abastecimiento eficiente.

a) Análisis y conclusión.

Habiéndose evidenciado que el recurso es utilizado por la población para su propio consumo y para asearse, se requiere desarrollar un óptimo manejo del recurso para garantizar que este sea de calidad y no se atente contra la salud del poblador; sin embargo, dado que en los centros poblados no existen proyectos de almacenamiento y gestión del recurso, se concluye el análisis resaltando que la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS de los centros poblados de Huancavelica no garantiza eficientemente el manejo sostenible del recurso.

4.3. Discusión de resultados.

Posterior a la descripción de los datos y su análisis respectivo, se determinó, de manera general, que la calidad de prestación de servicios de saneamiento, que ofrecen las JASS, no garantiza el cumplimiento del derecho

al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica. Esto supone que las JASS no brindan un adecuado servicio de saneamiento puesto que el servicio de agua potable no es el óptimo; porque podría realizarse mejoras al alcantarillado, darse un mejor tratamiento a las aguas residuales, y mejorar la gestión de la disposición sanitaria de las excretas; debido a dichas deficiencias es que la población no puede gozar de su derecho básico de acceso al agua, que, por Ley, le debe ser garantizada por el Estado, y otorgada a través de una gestión responsable y sostenible.

Al respecto, la Constitución Política del Perú – en su artículo undécimo segundo – establece que es obligación del Estado reconocer y garantizar que la población goce de su derecho de acceso al agua potable, puesto que este es un bien público que no debe generar lucro; sin embargo, como se describió en el párrafo anterior, en los centros poblados de Huancavelica no se cumple con garantizar el derecho puesto que la labor de las JASS no es el adecuado. De igual manera, considerando que la gestión del recurso hídrico podría mejorar, dada su ineficacia, se está vulnerando lo estipulado en la Ley N° 30588 (2017) que ordena que el Estado debe priorizar el uso del agua para consumo humano, promoviendo una gestión sostenible y reconociendo al recurso como un patrimonio de la nación. Además de lo expuesto, también se está atentando los principios del Decreto Legislativo N° 1280, según los cuales se declara que el agua es una necesidad pública que debe ser cubierta por el Estado a través de una adecuada gestión pública.

Además de vulnerar la normativa vigente, los resultados encontrados también contradicen argumentos teóricos, como los de Tello (2012), en los que se destaca que el agua es una necesidad para que el ser humano pueda vivir, por lo que se debe garantizar su acceso para que la población pueda gozar de dicho derecho a través de la disponibilidad del recurso, una adecuada calidad, fácil accesibilidad, y asequibilidad. Por otro lado, se comprobó que los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con otros estudios previos, como los de Guerra y Suasnabar (2019), realizado en Huancayo, en el que se determinó que las políticas públicas de saneamiento de la localidad

influyen de manera negativa en la protección y cuidado del recurso, lo cual pone en riesgo los derechos básicos de la población, como el acceso al agua y a contar con una óptima salud. De igual manera, en el estudio de Chero, realizado en Lambayeque (2019), se determinó que la población de Mórrope ve vulnerado el derecho de acceso al agua porque el Estado no respeta, protege, ni cumple con brindar un servicio de calidad que evite el riesgo de la salud de la población.

En relación a la primera hipótesis que se formuló, se determinó que la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el cumplimiento óptimo de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la provincia de Huancavelica. Por lo tanto, debido a que las JASS cuentan con un sistema de producción y distribución deficiente, y con procesos de gestión que podrían mejorar, se evidencia el abandono del Estado para desarrollar o mejorar sistemas y procesos de recolección y distribución del recurso, así como su poca capacidad para desarrollar proyectos o inversiones, alineadas al marco legal vigente, que busquen consolidar una adecuada gestión del recurso.

Este resultado vulnera la normatividad vigente, como la Ley N° 30588 (2017) cuyo principio es que el Estado debe trabajar en la mejora, control y adecuada distribución del recurso hídrico a través de proyectos de inversión económica y una adecuada gestión pública. De igual manera, se vulnera el Decreto Legislativo N° 1280 (2016) que determina que es labor del Estado asegurar que el agua se preste de manera sostenible, eficiente y con calidad; asimismo, se debe brindar servicios de saneamiento que beneficie a la comunidad y que evite la propagación de enfermedades. Otra norma que es vulnerada con los hallazgos de este estudio es el Decreto Supremo 031-2010-SA; según el cual, el agua es un requisito indispensable para vivir, por lo que las entidades de gestión y prestación de servicios de agua tienen la obligación de proveer el servicio a la comunidad garantizándoles una adecuada suficiencia, mayor accesibilidad, y una óptima calidad.

Los resultados no solo contradicen la normatividad vigente en cuanto al rol del Estado para garantizar que la población goce de su derecho de acceso al agua, sino diversas posiciones teóricas, como la de Sar (2017), en la que se resalta que el Estado tiene la obligación de asegurar que las personas puedan acceder al recurso hídrico en una cantidad y calidad adecuada, por lo que debe darle prioridad a la adecuada manipulación y gestión del recurso, de acuerdo al contexto de la ubicación.

Estudios que encontraron resultados idénticos a los de esta investigación son los de Chero (2019) y Cortez y Villalobos (2018); el primero de ellos, que se desarrolló en Lambayeque, concluye que la Municipalidad de Mórrope, que está encargada de brindar un servicio de saneamiento de calidad, no cumple con lo ordenado por las normas vigentes en relación de la garantía del acceso al derecho al agua para su población; de igual manera, en el segundo estudio, que se desarrolló en Pimentel, se concluyó que el Asentamiento Humano Anselmo Lozano Centurión accede al recurso porque la localidad carece de políticas públicas y de presupuesto para garantizar que la población acceda al recurso.

Por otro lado, en un análisis más general, se encontraron similitudes con el estudio de Almeyda (2018), en el que se determinó que una de las causas de la mala gestión del recurso hídrico en la ciudad de Lima es la carente gestión pública de los gobiernos locales que no están en la capacidad de abastecer un recurso de calidad y en la cantidad adecuada. De igual manera, en la investigación de Lozano y Sebastián (2018), se determinó que la obligación del Estado es brindar, a través de los diferentes niveles de gobierno, el acceso al derecho al agua a la población, puesto que organismos internacionales y el mismo Estado exigen su cumplimiento.

Por último, y en relación a la tercera hipótesis de investigación, se determinó que la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica. Esto denota que, debido a que las JASS no realizan un adecuado trabajo para dotar a la población del

recurso hídrico y para tratar las aguas residuales, se está vulnerando sus derechos de acceso al agua puesto que se limita su utilización y porque no se trabaja en el desarrollo de proyectos de almacenamiento que busquen optimizar el recurso.

Lo hallado es contradictorio con las normativas vigentes, como la Ley N° 30588 (2017) que dictamina que, para lograr un manejo sostenible del recurso, se requiere una adecuada planificación de utilización a través del desarrollo de proyectos de almacenamiento que sean los óptimos para lograr un abastecimiento a largo plazo. Los hallazgos también son contradictorios con el Decreto Legislativo N° 1280 (2016), puesto que en su artículo 19, resalta que todas las personas deben contar con acceso al saneamiento, por lo que se les debe suministrar un servicio sostenible, a través de una conexión a la red de alcantarillado; asimismo, en el artículo 46 de dicha norma se determina que entre las obligaciones de las organizaciones prestadoras del recurso, está atender las solicitudes de la población, preservar las instalaciones, y renovar la infraestructura de manera constante. Además de contradecir las normas legales, los resultados también contradicen las bases teóricas de algunos autores, como las de Sar (2017), quien argumentaba que uno de las responsabilidades del Estado es ordenar o desarrollar un óptimo manejo sostenible del recurso.

Por otro lado, en un análisis de antecedentes, se encontró que el estudio desarrollado por Lozano y Sebastián (2018) tuvo un resultado idéntico al determinar que, cuando un gobierno trabaja en el manejo sostenible del recurso hídrico se garantiza que la población pueda hacer un uso seguro del mismo para consumo y aseo; por lo que se requiere una mejor conservación y mayor aprovechamiento del mismo.

4.4. Propuesta de mejora.

- 1. Título:** Garantizando el Derecho al Agua y Saneamiento en los Centros Poblados de la Provincia de Huancavelica, 2023
- 2. Introducción**

El acceso al agua potable y saneamiento es un derecho humano fundamental, reconocido internacionalmente y respaldado por la legislación peruana. Este derecho no solo es esencial para la vida y la salud, sino que también está intrínsecamente ligado al bienestar general de las comunidades y al desarrollo sostenible. Sin embargo, a pesar de estos reconocimientos y compromisos legales, muchos centros poblados en la provincia de Huancavelica enfrentan serias deficiencias en la calidad de los servicios de saneamiento, lo que pone en peligro el ejercicio efectivo de este derecho fundamental.

La provincia de Huancavelica se encuentra en una región andina en el centro de Perú y ha enfrentado históricamente desafíos significativos en el acceso al agua potable y saneamiento básico. La topografía montañosa, la escasez estacional de agua y las limitaciones geográficas han hecho que la prestación de servicios de agua y saneamiento sea un desafío constante para las autoridades locales y los habitantes del departamento. A pesar de estos desafíos, el acceso al agua potable y saneamiento adecuados es un imperativo fundamental para mejorar la calidad de vida de la población y garantizar un futuro sostenible para la provincia de Huancavelica.

3. Análisis de la Situación Actual.

La situación actual en los centros poblados de la provincia de Huancavelica en términos de acceso al agua potable y saneamiento es compleja y presenta desafíos multidimensionales. Se han realizado entrevistas a autoridades locales y líderes comunitarios para comprender mejor la situación y las percepciones de las personas sobre la calidad de los servicios de saneamiento en la provincia. Los hallazgos revelan las siguientes áreas de preocupación:

- Escasez Estacional de Agua: En muchos centros poblados de la provincia de Huancavelica, la disponibilidad de agua es estacional. Durante la temporada de lluvias, el suministro de agua suele ser suficiente, pero en la temporada de estiaje, la

escasez de agua se convierte en un problema grave. Esta falta de acceso continuo al agua afecta directamente la calidad de vida de las comunidades y la capacidad de las familias para cubrir sus necesidades básicas.

- **Calidad del Agua:** La calidad del agua potable en algunos centros poblados de Huancavelica es motivo de preocupación. Se han identificado problemas relacionados con la falta de cloración adecuada y la presencia de contaminantes en el agua. Esto pone en riesgo la salud de quienes consumen esta agua y aumenta la incidencia de enfermedades relacionadas con el agua, como las enfermedades diarreicas agudas (EDAs).
- **Gestión de los Servicios de Saneamiento:** La gestión de los servicios de saneamiento en los centros poblados de Huancavelica presenta desafíos significativos. La falta de capacitación y recursos en las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) ha llevado a deficiencias en el mantenimiento de los sistemas de agua y alcantarillado. Además, la falta de conocimiento sobre la legislación y los procedimientos relacionados con el agua ha resultado en una supervisión y regulación inadecuadas de los servicios.
- **Inversión y Proyectos de Saneamiento:** A pesar de la importancia de invertir en proyectos de saneamiento para mejorar la calidad de los servicios, algunos centros poblados carecen de proyectos de inversión en esta área. La falta de fondos y la coordinación insuficiente con las autoridades gubernamentales han llevado a un estancamiento en la mejora de los servicios de agua y saneamiento.
- **Conciencia sobre el Derecho al Agua:** La falta de conciencia sobre el derecho humano al agua y el saneamiento ha contribuido a la tolerancia de condiciones inadecuadas.

Muchas personas no conocen sus derechos en este contexto y, como resultado, no exigen servicios de mayor calidad.

- **Inequidad en el Acceso:** Las entrevistas revelan que no todos los centros poblados tienen acceso a servicios de saneamiento adecuados. Mientras que algunos centros poblados tienen sistemas de alcantarillado y acceso a agua potable, otras dependen de pozos sépticos o incluso carecen de sistemas de saneamiento básico. Esta inequidad en el acceso es una violación del derecho humano al agua y al saneamiento.

En resumen, los centros poblados de la provincia de Huancavelica enfrentan desafíos significativos en términos de calidad de prestación de servicios sanitarios y en el cumplimiento del derecho humano al agua. La falta de acceso continuo al agua potable, la calidad deficiente del agua, las deficiencias en la gestión de los servicios y la falta de conciencia sobre los derechos fundamentales son áreas críticas que deben abordarse. Este plan de mejora busca abordar estas deficiencias y trabajar hacia una solución integral que mejore la calidad de vida de la población de la provincia de Huancavelica y promueva el desarrollo sostenible de la provincia.

En este contexto, es imperativo abordar estas preocupaciones y trabajar en conjunto con las autoridades locales y la comunidad para mejorar la calidad de los servicios de saneamiento, garantizar el acceso al agua potable y promover el cumplimiento de las obligaciones del Estado en relación con el derecho humano al agua y saneamiento.

4. Objetivos del Plan de Mejora:

- **Mejora de la Calidad de los Servicios:** El objetivo principal es mejorar la calidad y disponibilidad de los servicios de saneamiento, asegurando que el agua sea segura y accesible para todos los habitantes de los centros poblados de Huancavelica.

- **Cumplimiento de las Obligaciones del Estado:** Se busca fortalecer las obligaciones del Estado en términos de inversión, supervisión y regulación de los servicios de saneamiento para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y seguridad del agua.
- **Manejo Sostenible de los Recursos Hídricos:** Se promueve la gestión sostenible de los recursos hídricos mediante proyectos de almacenamiento y preservación del agua, así como la promoción de prácticas responsables de consumo.

5. Estrategias y Acciones:

- ***Mejora de la Calidad de los Servicios:***
 - Implementación de programas de capacitación y asistencia técnica para las JASS en potabilización, monitoreo de la calidad del agua y cloración.
 - Establecimiento de protocolos de mantenimiento y limpieza de los sistemas de saneamiento.
 - Promoción de la instalación de sistemas de distribución eficientes, como redes de tuberías y conexiones domiciliarias.
- ***Cumplimiento de las Obligaciones del Estado:***
 - Fomento de la inversión estatal en proyectos de saneamiento en comunidades con deficiencias.
 - Establecimiento de mecanismos de supervisión y control para garantizar el cumplimiento de las normativas de calidad y seguridad del agua.
 - Facilitación de la participación activa de las autoridades locales en la gestión y mejora de los servicios de saneamiento.
- ***Manejo Sostenible de los Recursos Hídricos:***
 - Desarrollo de proyectos de almacenamiento y preservación de agua para hacer frente a la escasez estacional.

- Promoción de la concienciación sobre el uso responsable del agua entre la población.
- Realización de evaluaciones periódicas del estado de los recursos hídricos y la calidad del agua.

6. Evaluación:

Se realizarán evaluaciones anuales para medir el progreso del plan y su impacto en la calidad de los servicios de saneamiento y el acceso al agua. Los indicadores clave incluirán la mejora en la calidad del agua, la reducción de problemas de escasez y la mayor inversión estatal en proyectos de saneamiento. Los resultados de las evaluaciones guiarán ajustes en las estrategias y acciones.

Este plan de mejora representa un compromiso con la garantía del derecho al agua y saneamiento en la provincia de Huancavelica, en línea con la normativa nacional e internacional. Su éxito dependerá de la colaboración y coordinación entre todas las partes interesadas y un compromiso continuo del Estado en el cumplimiento de sus obligaciones.

CONCLUSIONES

- El estudio concluye señalado que la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023. Es decir, la calidad de prestación de servicios de saneamiento es fundamental para garantizar el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de Huancavelica. Sin embargo, las respuestas revelan una variedad de situaciones y desafíos. En algunos centros poblados, se menciona que la distribución de agua permite satisfacer las necesidades de las familias, lo que contribuye al cumplimiento del derecho al agua. Por otro lado, en algunas áreas se informa de problemas de escasez de agua, especialmente durante la temporada de estiaje, lo que podría afectar negativamente el derecho al agua de la población. Asimismo, la cloración del agua y la capacitación en potabilización son medidas que en algunos centros poblados implementan, lo que puede mejorar la calidad del agua y, en consecuencia, el cumplimiento del derecho al agua en términos de acceso a agua segura y de calidad. Sin embargo, la falta de cloración en algunas áreas representa un riesgo para la salud pública y podría comprometer el cumplimiento de este derecho.
- La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el cumplimiento óptimo de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023, puesto que hay descuido y abandono de los diversos niveles de gobierno y de los organismos reguladores para garantizar que el recurso hídrico que se brinda a la población sea de calidad; además de ello, se espera un mejor trabajo por parte de las JASS en el abastecimiento y fiscalización puesto que no se logran los resultados esperados debido a que su sistema de producción y distribución es regularmente eficiente, y porque sus procesos de gestión son poco efectivos. Por lo anterior, se evidencia el abandono del Estado para desarrollar o mejorar sistemas y procesos de recolección y distribución el recurso, así como su poca capacidad para desarrollar proyectos o inversiones, alineadas al marco legal vigente, que busquen consolidar una adecuada gestión del recurso.

- La calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS no garantiza eficientemente el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023, puesto que al utilizarse el recurso para consumo y para aseo, se necesita un óptimo manejo del mismo para garantizar que este sea de calidad y no se atente contra la salud del poblador; sin embargo, en los centros poblados no existen proyectos de almacenamiento y gestión del recurso. Entonces se denota que, a pesar del esfuerzo, las JASS deben mejorar el trabajo que realizan en materia de tratamiento de las aguas residuales y abastecimiento del agua potable, a fin de evitar la vulneración de los derechos de la población del acceso al agua para su consumo y aseo.

RECOMENDACIONES

- A las instituciones en la gestión de agua y saneamiento, se recomienda reconocer y destacar al agua como uno de los principales derechos de todo ser humano, considerando las crisis hídricas venideras, a fin de que se dé la importancia debida a la prestación del recurso hídrico en todos los centros poblados, y a partir de ellos se proponga soluciones que puedan ser implementadas por las autoridades públicas o por las JASS.
- A las entidades públicas y privadas responsables de la prestación de servicios de agua potable, tienen la obligación de proveer el servicio de agua en los centros poblados garantizándoles el derecho a disponer de agua suficiente, asequible, saludable y de óptima calidad para consumo humano.
- A los gobiernos locales y regional de Huancavelica implementar proyectos de inversión pública sostenibles en infraestructura de agua y saneamiento básico en los centros poblados, quienes viene sufriendo el estrés hídrico por falta de agua, abastecer el agua mediante camiones cisternas para garantizar la vida y salud de los pobladores.
- A los miembros de las JASS, garantizar diariamente el tratamiento de agua con nivel de cloro residual libre ($\geq 0,5$ mg/l), en los sistemas de captación, tratamiento y distribución de los centros poblados de la jurisdicción de Huancavelica, y suministrar agua para consumo humano cumpliendo los Límites Máximos Permisibles (LMP) de parámetros: físicos, químicos, microbiológicos y parasitológicos establecidos en el Decreto Supremo N° 031-2010-MINSA-SA.
- A los responsables del Área Técnica Municipal (ATM) de las municipalidades, cumplir sus funciones de monitorear, supervisar, fiscalizar, brindar asistencia y capacitación técnica a las Juntas Administradoras de Servicio y Saneamiento (JASS) y Organizaciones Comunales que prestan los servicios de agua y saneamiento, asegurando la sostenibilidad de los mismos.

- A los miembros de las JASS, tener claro que el objetivo final de la gestión de los servicios de agua y saneamiento es mejorar la salud y calidad de vida de las poblaciones, por tanto, deben tener un enfoque de salud pública y derecho humano en sus intervenciones.
- A investigadores de la materia analizada en el presente estudio, ampliar el análisis del efecto de las normas vigentes en el abastecimiento del recurso hídrico, a fin de exponer los problemas identificados y así se logre consolidar propuestas y posibles soluciones desde diferentes perspectivas profesionales.
- A la Universidad Peruana Los Andes, se recomienda publicar la investigación desarrollada para promover mayor intereses en los agentes de interés, y ara dar pie a posteriores estudios relacionados al tema analizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, J. (2017). Epistemological problems of testimony. En E. Zalta, *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*.
- Almeyda, M. (2018). *Limitantes en la Gestión de Servicios de Saneamiento en el ámbito rural como oportunidad de participación de la empresa privada*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14107/ALMEYDA_MU%c3%91OZ_MARTIN_ERNESTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alonso, L. (2007). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En J. Delgado, & J. Gutiérrez, *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias* (págs. 225-240). Madrid: Editorial Síntesis.
- ANA. (2009). *Ley de Recursos Hídricos*. Lima: Gobierno del Perú. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/normatividad/files/ley_29338_0_2.pdf
- ANA. (2015). *Gestión del agua en el Perú*. Gobierno del Perú. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/publication/files/revista_agua_y_mas_abril_2015_1_0_0.pdf
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme. Recuperado el 18 de Enero de 2023
- Azebedo, J. (1973). *Manual de hidráulica Vol. I y II; Acosta, Guillermo* (Sexta ed.). Sao Paulo: Editora EDGARD BLUCHER Ltda. Recuperado el 20 de Enero de 2023
- Banco Mundial. (28 de Agosto de 2017). *El saneamiento inadecuado y la falta de acceso a agua limpia afectan a millones de personas en todo el mundo*.

Recuperado el 20 de Enero de 2022, de <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2017/08/28/millions-around-the-world-held-back-by-poor-sanitation-and-lack-of-access-to-clean-water>

Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, IX(18), 73-81. Recuperado el 19 de Enero de 2023, de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2006/a09.pdf

Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: Ampliando horizontes*. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>;

Chero, A. (2019). *Los Servicios en la Municipalidad de Mórrope y la protección del derecho al agua y al saneamiento*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4701/BC-TES-3513%20CHERO%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía. (15 de Julio de 2014). *Sistemas de agua potable -Sistemas de agua potable- Bombeo de agua potable municipal Estados y municipios*. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/conuee/acciones-y-programas/sistemas-de-agua-potable-sistemas-de-agua-potable-bombeo-de-agua-potable-municipal-estados-y-municipios?state=published>

Coordinadora Latinoamericana y del Caribe. (2017). *Manual de Uso Sostenible del Agua por Productores del Comercio Justo*. CLAC. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de <https://base.socioeco.org/docs/manual-de-uso-sostenible-de-agua-por-productores-del-comercio-justo-ok.pdf>

Correa, M., Martínez, J., & Ortiz, C. (2021). *Reducción de la brecha en el acceso al agua potable y alcantarillado en Lima Metropolitana*. Lima: Universidad del Pacífico, Escuela de Posgrado. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3453/Correa%2C%20Milagros_Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cortez, J., & Villalobos, L. (2018). *Factores que impiden el acceso al agua potable en el asentamiento humano Anselmo Lozano Centurión-La Victoria*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Derecho y Huamanidades. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9871/Cortez%20Correa%20Jorge%20%26%20Villalobos%20Mija%20Lila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cualla, R. (1995). Elementos de diseño para acueductos y alcantarillados. *In Journal of Chemical Information and Modeling* (, I. Recuperado el 20 de Enero de 2023

De La Asunción, I. (2020). El derecho al agua en el Perú y la crítica al antropocentrismo jurídico desde el Nuevo Constitucionalismo Latinoamericano. *LEX, XVIII*(26), 141-174. Recuperado el 23 de Enero de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7754839.pdf>

Decreto Legislativo N°1280. (28 de Diciembre de 2016). *Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento*. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1/#:~:text=Para%20los%20efectos%20de%20la,los%20%C3%A1mbitos%20urbano%20y%20rural.>

Defensoría del Pueblo. (2021). *Defensoría del Pueblo y Derecho Humano al agua*. Huancavelica : Defensoría del Pueblo- Huancavelica .

- Dirección Nacional de Saneamiento. (2013). *Guía de diseño de alcantarillado por vacío*. Lima: Gobierno del Perú. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <https://www3.vivienda.gob.pe/direcciones/Documentos/guia-diseno-alcantarillado-por-vacioMVCS-17072013.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, XV(25), 64-80. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos*. Congreso del Perú. Recuperado el 19 de Enero de 2023, de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- García, J. F. (2018). *Derecho al mínimo vital de agua en el servicio Público peruano para garantizar el Derecho Fundamental del Acceso al Agua Potable*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3367/BC-TES-TMP-2249.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, Ó. (2018). *El Derecho al Agua en Colombia. aspectos para su consolidación*. Bogotá: Universidad Libre, Facultad de Posgrados. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15520/TESIS%20ODE%20GRADO%20MAESTR%C3%8DA%20-%20FINAL.docx.pdf?sequence=1>
- González de Cossío, M., & Lema, R. (2016). Análisis conversacional como método de evaluación de los mensajes gráficos. *Razón y Palabra*, 20(95), 629-658.
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, XII(8), 588-601. Recuperado el 18 de Enero de 2023

- Grupo Propuesta ciudadana. (2011). *Vigilando el servicio público de agua potable, alcantarillado y desagüe*. Lima: Grupo Propuesta ciudadana. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <http://propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/F03.pdf>
- Guerra, M., & Suasnabar, C. (2019). *La desprotección y vulneración administrativa del derecho al agua potable en Huancayo*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1448/GUERRA%20QUESADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gurdián, A. (2010). *El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa*. San Jose: Editorial Universidad de Costa Rica.
- Hernandez, L. (2007). *Inversión pública y privada bajo el estudio de la Econometría*. Recuperado el 21 de Enero de 2023
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL Education. Recuperado el 18 de Enero de 2023
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. España.: McGraw-Hill. Recuperado el 19 de Enero de 2023
- INEI. (15 de Mayo de 2019). *INEI difunde Base de Datos de los Censos Nacionales 2017 y el Perfil Sociodemográfico*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadística e Informática : <https://m.inei.gov.pe/prensa/noticias/inei-difunde-base-de-datos-de-los-censos-nacionales-2017-y-el-perfil-sociodemografico-del-peru-10935/#:~:text=De%20acuerdo%20con%20los%20resultados,poblaci%C3%B3n%20omitida%20que%20fue%20calculada>
- INEI. (2020). Informe Técnico “Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico”-Boletín “El agua N° 09. En *Boletín El agua* (pág. 38). Lima:

Instituto Nacional de Estadística e Informática. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/cap05.pdf

La Ley. (23 de Junio de 2017). *Derecho al agua: ¿qué deberes impone al Estado su reconocimiento en la Constitución?* Recuperado el 23 de Enero de 2023, de La Ley: <https://laley.pe/art/4034/derecho-al-agua-que-deberes-impone-al-estado-su-reconocimiento-en-la-constitucion>

Lara, R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*(19). Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>

Ley 27795. (22 de Febrero de 2003). *Ley de Demarcación y Organización Territorial*. Obtenido de Ley de Demarcación y Organización Territorial: https://portal.jne.gob.pe/portal_documentos/files/procesoselectorales/Informacion%20Electoral/consulta_vecinal/Resoluciones/Reglamento%20de%20la%20Ley%20N%C2%BA%2027795.pdf

Ley N° 30588. (2017). *Ley de Reforma Constitucional que reconoce el Derecho de Acceso al Agua como Derecho Constitucional*. Lima: Gobierno del Perú.

Ley N° 30588. (2017). *Ley de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional*. Lima: El Peruano. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-de-reforma-constitucional-que-reconoce-el-derecho-de-acc-ley-n-30588-1536004-1>

Lozano, C., & Sebastián, O. (2018). *La influencia del Derecho al agua potable establecido en la Constitución Política del Perú en el Derecho al Agua Potable del ser humano*. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/648/T037_45284495_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mimica, A. (2022). *El Derecho Humano al agua y su aplicación práctica en nuestra sociedad*. Santiago: Universidad Fines Terrae, Facultad de Derecho. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de https://repositorio.uft.cl/xmlui/bitstream/handle/20.500.12254/2244/Mimica_Alexander_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *La inversión pública*. Lima: Gobierno del Perú. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/pres_multi/Presupuesto_Multianual_Inversion_Publica_2013_2015.pdf

MINSA . (2021). *Plan Nacional para la Reducción y Control de la Anemia materno infantil y la desnutrición crónica infantil*. Lima : Ministerio de Salud del Perú. Recuperado el 20 de Enero de 2022, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4189.pdf>

Navarrete, L. (2022). *El derecho humano al agua de los habitantes de la parroquia Pomasqui del cantón Quito, provincia de Pichincha, en el marco de la Resolución 64/292 de las Naciones Unidas*. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27062/1/FJCES-CD-NAVARRETE%20LISSETH.pdf>

Núñez, W. (2018). *El derecho fundamental al agua dentro del marco del servicio público de agua potable en el Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Área de Derecho. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6190/1/T2619-MDE-Nu%C3%B1ez-El%20derecho.pdf>

- OMS. (21 de Marzo de 2022). *Agua para consumo humano*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud : <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water>
- ONU. (7 de Febrero de 2014). *Decenio Internacional para la Acción "El agua fuente de vida" 2005-2015*. Recuperado el 23 de Enero de 2023, de ONU: https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml#:~:text=El%2028%20de%20julio%20de,de%20todos%20los%20derechos%20humanos.
- ONU. (2015). *Implementación de mejoras para la calidad del agua y la protección de servicios ecosistémicos*. ONU. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/waterandsustainabledevelopment2015/pdf/04%20risk_water_quality_esp_web.pdf
- OPS. (2022). *Saneamiento básico, agua segura, disposición de excretas y manejo de basura*. Buenos Aires: OMS. Recuperado el 21 de Enero de 2023, de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56014/OPSARG220001_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Organización Panamericana de Salud. (2004). *Guía de Diseño para Líneas de Conducción e impulsión de sistemas de abastecimiento de agua rural*. Lima: OPS. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de https://sswm.info/sites/default/files/reference_attachments/TIXE%202004.%20Dise%C3%B1o%20de%20conducci%C3%B3n%20e%20impulsi%C3%B3n.pdf
- Padrón, J. (2007). Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI. *Cinta de Moebio*(28), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/101/10102801.pdf>
- Pari, I. (2020). El derecho al agua en el Perú y la crítica al antropocentrismo jurídico desde el Nuevo Constitucionalismo Latinoamericano. *Lex* , 1-36.

- Payne, A. (1996). *La esencia de la mercadotecnia de servicios*. México: México: Prentice-Hall. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/944/94401905.pdf>
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD. (2007). *Calidad de la prestación de los servicios de saneamiento Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD*. SUNASS. Recuperado el 19 de Enero de 2023, de <https://www.emapica.com.pe/pdf/leytransparencia/Reglamento-de-Calidad-de-la-Prestaci%C3%B3n-de-los-Servicios-de-Saneamiento.pdf>
- Rodríguez, E. (1997). *Sistema de aseguramiento Sistema de aseguramiento de la calidad ISO 9000*. ISPJAE. Recuperado el 18 de Enero de 2023
- Rojas, A. (2022). *El agua como derecho fundamental en Colombia: Un análisis sobre la teoría del mínimo vital desde la Constitución Política de 1991 a 2020*. Manizales: Universidad de Caldas, Facultad de Derecho. Recuperado el 17 de Enero de 2023, de https://repositorio.ucaldas.edu.co/bitstream/handle/ucaldas/17601/Adriana_RojasCasta%C3%B1o_2022.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Romero, C., & Sáenz, J. (2001). Calidad en los servicios sociales. *XXVI*(59), 9-21. Recuperado el 20 de Enero de 2023, de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v26n592001/art1.pdf>
- Sar, O. (2017). *Opinión de la Adjuntía de Asuntos Constitucionales sobre el Derecho Constitucional de Acceso al Agua Potable*. Lima: Defensoría del Pueblo. Recuperado el 19 de Enero de 2023, de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-acceso-al-agua-potable---AC.pdf>
- Tello, L. (2012). El acceso al agua potable, ¿un derecho humano? 101-123. Recuperado el 18 de Enero de 2023, de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/R21767.pdf>

Water For People – Perú. (10 de Agosto de 2016). *La JASS: funciones e*. Obtenido de La JASS: funciones e: <https://www.iproga.org.pe/descarga/cuaderno2.pdf>

Zeithalm, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. *Marketing of Services*, 186-189. Recuperado el 18 de Enero de 2023

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS COMO DERECHO HUMANO AL AGUA EN LOS CENTROS POBLADOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA, 2023.

Autor: Bach. Ccanto Torres Freddy Salomón

PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍAS Y SUBCATEGORIA	METODOLOGÍA	SUJETOS O FENÓMENOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General: ¿Cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la 	<p>Objetivo General: Analizar cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento del derecho al agua en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar de qué manera la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el cumplimiento de las obligaciones del Estado en los centros poblados de la 	<p>Categoría 1: Calidad de prestación de servicios de saneamiento</p> <p>Sub categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de agua potable • Alcantarillado sanitario • Tratamiento de aguas residuales • Disposición sanitaria de excretas <p>Categoría 2: Derecho humano al agua</p> <p>Sub categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones del Estado • Manejo sostenible 	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Escenario: Centros poblados de Huancavelica</p>	<p>La población, JASS, Municipalidad Provincial de Huancavelica y Defensoría del Pueblo.</p>	<p>Técnicas: Entrevista</p> <p>Instrumentos: Guía de entrevista</p>

provincia de Huancavelica, 2023? • ¿Cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023?	provincia de Huancavelica, 202. • Analizar cómo la calidad de prestación de servicios de saneamiento que ofrecen las JASS garantiza el manejo sostenible en los centros poblados de la provincia de Huancavelica, 2023.				
---	--	--	--	--	--

Anexo 2

Matriz de operacionalización de categorías

Categoría	Sub categorías	Indicadores	Ítems
Calidad de prestación de servicios	Servicio de agua potable	Sistema de producción	1 y 2
		Sistema de distribución	3 y 4
	Alcantarillado sanitario	Proceso de recolección	5 y 6
		Proceso de impulsión	7
		Proceso de conducción de aguas residuales	8
	Tratamiento de aguas residuales	Proceso físico	9 y 10
		Proceso químico	11
		Proceso biológico	12
	Disposición sanitaria de excretas	Disposición de agua residual	13 y 14
		Disposición sanitaria de excretas	15 y 16
Derecho humano al agua	Obligaciones del Estado	Mejoramiento	17
		Control y distribución	18
		Proyectos o inversión económica	19
		Ley promulgada	20
		Gestión	21
	Manejo sostenible	Utilización	22
		Proyectos de almacenamiento	23

Anexo 3

Matriz de operacionalización del instrumento

Categoría	Sub categorías	Indicadores	Ítems	
Calidad de prestación de servicios	Servicio de agua potable	Sistema de producción	1. ¿Usted conoce de qué manera se considera el volumen de la producción respecto al servicio de agua en los centros poblados de Huancavelica? 2. ¿Se realiza un proceso de cloración para el agua que se le brinda a los centros poblados de Huancavelica?, ¿cómo?	
		Sistema de distribución	3. ¿Cómo se realiza la distribución del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica? 4. ¿La distribución del agua, permite que las familias queden satisfechas?	
		Alcantarillado sanitario	Proceso de recolección	5. ¿De qué manera se realiza la recolección del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica? 6. ¿La recolección se desarrolla a través de procesos, de manera que se aprovechen todos los orígenes del recurso hídrico?
			Proceso de impulsión	7. ¿Cómo se desarrolla el proceso de impulsión del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?
	Proceso de conducción de aguas residuales		8. ¿Se realiza el proceso de conducción para el alcantarillado sanitario y todo lo que compone?	
	Tratamiento de aguas residuales	Proceso físico	9. ¿El agua que se le brinda a la comunidad recibe un tratamiento, en bienestar de la ciudadanía?, ¿cómo? 10. ¿Cómo evalúa el tratamiento de las aguas residuales de su centro poblado?	
			Proceso químico	11. ¿Usted cree que el proceso químico que recibe el recurso hídrico, es el óptimo para el consumo?
		Proceso biológico	12. ¿Considera que el proceso biológico que recibe el recurso hídrico es apto para el consumo de la población?	
		Disposición de agua residual	13. ¿Cómo se desarrolla la disposición del agua residual en el centro poblado?	

	Disposición sanitaria de excretas		14. ¿Se cuenta con un ambiente específico para el líquido residual que los centros poblados presentan?
		Disposición sanitaria de excretas	15. ¿Cómo se desarrolla la disposición de las excretas en el centro poblado?
			16. ¿Tienen un ambiente específico para las excretas que los centros poblados presentan?
Derecho humano al agua	Obligaciones del Estado	Mejoramiento	17. ¿Se muestra un mejoramiento o interés respecto al derecho al agua de parte de las autoridades?
		Control y distribución	18. ¿Cómo se desarrolla el control y la distribución del recurso hídrico respecto al derecho al agua en el centro poblado?
		Proyectos o inversión económica	19. ¿Cómo se manifiesta la presencia y ejecución de proyectos de inversión económica respecto al recurso hídrico en el centro poblado?
		Ley promulgada	20. ¿Se tiene una Ley y tiene conocimiento de ello, a favor del recurso hídrico y en bienestar del centro poblado en Huancavelica?
		Gestión	21. ¿Cómo se muestra el proceso de gestión dentro del derecho humano al recurso hídrico en el centro poblado en Huancavelica?, ¿es adecuado?
Manejo sostenible		Utilización	22. ¿De qué manera se desarrolla el uso del recurso hídrico en los centros poblados, de acuerdo al derecho humano al agua?
		Proyectos de almacenamiento	23. ¿Cómo se muestran los proyectos de saneamiento a favor del centro poblado, permite incrementar la calidad de vida de la población en Huancavelica?

Anexo 4
Matriz de desgrabación

Fecha	19/07/2023	13/07/2023	13/07/2023	17/07/2023	17/07/2023	18/07/2023	18/07/2023	18/07/2023	18/07/2023	18/07/2023
Nombre y apellido	Edgar Gonzales Boza	Roger Riveros Huaman	Dany Huayllani Martinez	Manuel Quinto Castro	Ruben Lucas Cayllahua	Florencia Lidia Huatorango	Marcia Paytan Matamorros	Cesar Santos Flores	Melani o Zaravi Enciso	Edmundo Paccori Fernandez
Cargo	Comisionado Defensoría del Pueblo de Huancavelica	Asistente técnico de Área Técnica Municipal en agua y saneamiento de la Municipalidad Provincial de Huancavelica	Monitora de Área Técnica Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica	Miembro de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) del centro poblado de Pueblo Libre Huancavelica	Miembro de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) del centro poblado de Pampachacra Huancavelica	Pobladora del centro poblado de Quimina, distrito de Acoria	Pobladora del centro poblado de Sachapite, distrito de Yauli Huancavelica	Poblador del centro poblado de Layminaya, distrito de Acoria Huancavelica	Poblador del centro poblado de Ayaccocha, distrito de Acoria Huancavelica	Poblador del centro poblado de Ayaccocha, distrito de Acoria Huancavelica
1. ¿Usted conoce de qué manera se considera el volumen de la producción respecto al servicio de agua en los centros poblados de Huancavelica?	Si	Si conoce, en época de lluvia alcanza al 100% en época de estiaje se restringe por horarios	No conoce	El volumen de agua considera de acuerdo al reservorio	No conoce, el mes de julio el agua escasea	No conoce	No sabe	No sabe del volumen de agua en su centro poblado	No sabe del volumen de agua que hay en su centro	No conoce el volumen

									poblado	
2. ¿Se realiza un proceso de cloración para el agua que se le brinda a los centros poblados de Huancavelica?, ¿cómo?	Si, por goteo en su mayoría	Realizan la cloración mediante la dosificación de hipoclorito de calcio	Si, realizan proceso de cloración	Realizan la cloración de agua al mes, limpieza y desinfección	Realizan la cloración una vez al año	A veces cloran el agua	No se clora más de un año	No realizan el proceso de cloración	No cloran el agua para consumo	Al mes cloran el agua
3. ¿Cómo se realiza la distribución del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	A través de redes de distribución	Realizan mediante red de tuberías, garantizando la cloración de agua	Fuente de captación y sistema de abastecimiento	Mediante red de tuberías y conexiones domiciliarias	La distribución se realiza casa en casa	Realizan mediante red de tuberías	Mediante tuberías	Por conducto de tuberías	Distribuyen mediante tuberías	Mediante tuberías
4. ¿La distribución del agua, permite que las familias queden satisfechas?	En su mayoría sí, pero en algunos centros poblados el agua es escaso	La distribución si permite satisfacer el consumo de agua	Si, quedan satisfecha en gran mayoría	No están satisfechas hay déficit y escases de agua en su comunidad	Si alcanza, en época de estiaje la caudal basa y tienen que racionalizar por horas	No alcanza para consumo humano	El agua en su centro poblado es muy poco no alcanza	Si alcanza agua para consumo humano	No satisface en épocas de estiaje	Si, pero a veces no alcanza
5. ¿De qué manera se realiza la recolección del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	A través de redes que son instancias para las PTARS	Realizan mediante alcantarillado que va a una planta de tratamiento de aguas residuales para	No, en todos los centros poblados en algunos tienen unidades de saneamiento: Unidad Básica de Saneamiento (UBS)	En su centro poblado el 80% tienen conexiones domiciliarias y el 20% no tiene	Mediante tuberías llevan a un pozo	Desconoce	Pozo de percolación	Desconoce	Recolectan mediante pozo séptico	Mediante pozo séptico

		disposición final								
6. ¿La recolección se desarrolla a través de procesos, de manera que se aprovechen todos los orígenes del recurso hídrico?	En los centros poblados por ámbito rural los proyectos y ejecución de obras tienen muchas deficiencias	El tratamiento pasa por tres procesos, primarios, secundarios y terciarios, con el fin el punto de salida sea agua tratada sin exceder los límites permisibles	En algunas tiene s plan de tratamiento de aguas residuales	Red de tubería matriz, redes domiciliarias, luego a pozo de oxidación	No se aprovecha el recurso hídrico	Desconoce	Desconoce	Desconoce	Desconoce los procesos	Desconoce
7. ¿Cómo se desarrolla el proceso de impulsión del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	Se realiza captación de manantiales y distribución por gravedad.	Realizar la impulsión de las fuentes de captación	Se realiza por gravedad	Realizan la impulsión de ojos de manantiales y fuente de captación	Realizan desde las captaciones llevan al tanque, almacenar y distribuyen	Llevar agua desde los puquios	Desconoce	Desconoce	Impulsan mediante gravedad	Por gravedad
8. ¿Se realiza el proceso de conducción para el alcantarillado sanitario y todo lo que compone?	Si realizan	Realiza mediante la red de tuberías y componentes de la planta de tratamiento	Realizan el proceso de conducción por red	Mediante tuberías de captación	Realizan mediante captaciones para alcantarillado	Desconoce	Mediante tuberías	Mediante tuberías	Realizan la conducción con tuberías	Mediante tuberías
9. ¿El agua que se le brinda a la comunidad recibe un tratamiento, en bienestar de la ciudadanía?, ¿cómo?	En los centros poblados no se opera ni mantiene las	Mediante unidades básicas de saneamiento o Unidad	En algunos realizan tratamiento a través de	No se da ningún tratamiento	No dan tratamiento	No	No	No	No	No

	Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTARS) (se encuentran en abandono)	Básica de Saneamiento (UBS), planta de tratamiento de aguas residuales en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	plantas de tratamiento								
10. ¿Cómo evalúa el tratamiento de las aguas residuales de su centro poblado?	Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) no realizan el tratamiento de agua en los centros poblados	Mediante la caracterización de aguas residuales, se verifica los parámetros permitidos	Se evalúa mediante análisis de aguas residuales	Desconoce	Desconoce	Desconoce	Desconoce	Desconoce	Desconoce	Desconoce	Desconoce
11. ¿Usted cree que el proceso químico que recibe el recurso hídrico, es el óptimo para el consumo?	Creo que no es óptimo, a falta de captación y supervisión	Es óptimo cuando se cumple los parámetros, se utiliza el hipoclorito al 70%	El proceso químico es óptimo	No es óptimo	No realizan el proceso químico	Desconoce	Desconoce	Desconoce	No	Desconoce	Desconoce
12. ¿Considera que el proceso biológico que recibe el recurso hídrico es apto para el consumo de la población?	No	Es apto, en el proceso biológico se mata los microorganismos	Es apto para combatir las enfermedades diarreicas agudas	Desconoce del análisis biológico	No	No	No	No	Desconoce	No	No

		daños para la salud	(EDAS) y la anemia							
13. ¿Cómo se desarrolla la disposición del agua residual en el centro poblado?	Se desarrolla con plantas de tratamiento	Mediante unidades básicas de saneamiento	Mediante alcantarillado y plantas de tratamiento	Realizan mediante pozo de oxidación	Mediante pozo séptico	Desconoce	Mediante pozo de percolación	Mediante desagüe	Va disposición realiza mediante desagüe	Mediante desagüe
14. ¿Se cuenta con un ambiente específico para el líquido residual que los centros poblados presentan?	Pozos sépticos	Cuenta con Unidad Básica de Saneamiento (UBS) PTAR	Cuentan con reservorios	Si cuentan con un ambiente, pero falta protección y cerca	En centro poblado cuentan con pozo séptico	Desconoce	No	Pozos sépticos	Pozo séptico	Pozo séptico
15. ¿Cómo se desarrolla la disposición de las excretas en el centro poblado?	Pozos sépticos	Mediante alcantarillado y Unidad Básica de Saneamiento (UBS)	Mediante alcantarillado y Unidad Básica de Saneamiento (UBS)	Mediante terminas y red de desagüe	Mediante tubos hasta llegar al pozo séptico	Desconoce	Desconoce	Desagüe	Unidad Básica de Saneamiento 20% 80% desagüe	Mediante unidades básicas de saneamiento
16. ¿Tienen un ambiente específico para las excretas que los centros poblados presentan?	Desconoce	Las viviendas cuentan con Unidad Básica de Saneamiento (UBS) y tienen conexión para	Las plantas de tratamiento de aguas residuales y Unidad Básica de Saneamiento	Tiene el 20% letrinas	Cuentan con desagüe	Desconoce	Pozo de percolación	Desagüe	Mediante pozo séptico	Pozo séptico

		alcantarillado								
17. ¿Se muestra un mejoramiento o interés respecto al derecho al agua de parte de las autoridades?	Si muestran alguna mejoría de las autoridades	Existe interés la calidad de agua para consumo humano	Las autoridades muestran interés en mejorar los sistemas de agua potable	De las autoridades existe interés en mejorar el acceso para el derecho al agua	No, muestran interés las autoridades y la población en mejorar los servicios de agua	Las autoridades tienen poco interés	No hay interés	Las autoridades no tienen interés	Las autoridades de su centro poblado y distrito no muestran interés	No hay interés de ninguna autoridad de su distrito
18. ¿Cómo se desarrolla el control y la distribución del recurso hídrico respecto al derecho al agua en el centro poblado?	Verificación de cobertura y calidad de prestación de servicios	Realizan un control monitoreo limpieza y desinfección de los componentes del sistema de agua	Se desarrolla mediante un sistema de agua potable y sistema de cloración	El control se realiza mediante un reglamento y tiene un costo de servicio, el agua no está para otros usos	La distribución se realiza con horarios y precio de pago de cuota familiar	Los Miembros de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) administran el agua	Controlan los Miembros de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS)	Los Miembros de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de su comunidad controla el agua	El agua administra y distribuye los Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) de su comunidad controla el agua	Se encarga los miembros de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) mediante multas
19. ¿Cómo se manifiesta la presencia y ejecución de proyectos de inversión económica respecto al recurso	La ejecución de proyectos de inversión es mínima	Mediante proyectos de saneamiento	Si, realiza proyectos de saneamiento	Conoce de proyectos de aguas residuales, vierten al	Actualmente no hay proyectos de inversión para	Desconoce	Desconoce	No hay proyectos de agua en su su	No ejecuta proyectos en	No hay proyectos en su centro poblado

hídrico en el centro poblado?	en agua, existe una buena en las zonas rurales	o básico rural		medio ambiente	mejorar el recurso de agua			centro poblado	su comunidad	
20. ¿Se tiene una Ley y tiene conocimiento de ello, a favor del recurso hídrico y en bienestar del centro poblado en Huancavelica?	Si tiene conocimiento de ley	Tiene conocimiento de la Ley N° 1288 (ley que crea el sistema nacional	Tiene conocimiento de decreto legislativo N°1280	No tiene conocimiento	No conoce la ley	Desconoce	No sabe	Desconoce	No sabe	Desconoce
21. ¿Cómo se muestra el proceso de gestión dentro del derecho humano al recurso hídrico en el centro poblado en Huancavelica?, ¿es adecuado?		integrado de catastro y su vinculación								
22. ¿De qué manera se desarrolla el uso del recurso hídrico en los centros poblados, de acuerdo al derecho humano al agua?		con el registro de predio)								
23. ¿Cómo se muestran los proyectos de saneamiento a favor del centro poblado, permite incrementar la calidad de vida de la población en Huancavelica?	En la región de Huancavelica, la gestión de derecho al agua para consumo humano es	Brindan asistencia técnica en la parte física y administrativa, no es adecuado,	Si realizan trabajo en mejorar la prestación de servicios de agua potable en los centros poblados,	Autoridades muestran en su comunidad en gestionar recursos para mejorar el derecho	No es adecuado, desconoce sobre gestión del derecho humano	No sabe	No sabe	Desconoce	Desconoce	No sabe

	deficiente de parte de las autoridades, regional, local, no garantizar la prestación de calidad de servicios	pero se debe mejorar	que no es muy adecuado	humano al acceso a agua						
	Básicamente es uso de agua es para consumo humano en Huancavelica	Desarrollan midiendo el consumo de cada usuario y/o correcto uso del recurso hídrico	Realizan capacitación en asistencia técnica en temas de potabilización y monitoreo de cloro residual	La prioridad es para consumo humano	El agua usa para consumo humano y aseo	Desconoce	Desconoce	Desconoce	El agua se usa para consumo y preparado de alimentos	Desconoce
	Los proyectos de saneamiento o no están solucionando los problemas de salud como anemia y desnutrición	Mediante proyectos preventivos y correctivos, contribuye a que no se atente con la salud	Los proyectos de saneamiento o benefician para mejorar los servicios en los centros poblados	Proyectos ejecutados si mejora la calidad de vida, cuando no hay existe un riesgo	Los proyectos si permitirán mejorar la calidad de vida en el centro poblado	Desconoce	Desconoce	Desconoce	No hay proyectos	No existe proyectos de saneamiento en su centro poblado

Anexo 5

Instrumentos de recolección de datos

	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS DERECHO	
	GUÍA DE ENTREVISTA	
FECHA:		
NOMBRES Y APELLIDOS DEL ENTREVISTADO		

Buen día Señor (a), a continuación, se muestran preguntas respecto a la calidad de prestación de servicios y al derecho humano al agua, responda según su perspectiva y con toda la verdad posible. Además, esta información quedará en confidencialidad, para salvaguardar su integridad.

CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO SANITARIO	
Servicio de agua potable	
1. ¿Usted conoce de qué manera se considera el volumen de la producción respecto al servicio de agua en los centros poblados de Huancavelica?	2. ¿Se realiza un proceso de cloración para el agua que se le brinda a los centros poblados de Huancavelica?, ¿cómo?.
3. ¿Cómo se realiza la distribución del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	4. ¿La distribución del agua, permite que las familias queden satisfechas?
Alcantarillado sanitario	
5. ¿De qué manera se realiza la recolección del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	6. ¿La recolección se desarrolla a través de procesos, de manera que se aprovechen todos los orígenes del recurso hídrico?

7. ¿Cómo se desarrolla el proceso de impulsión del recurso hídrico en los centros poblados de Huancavelica?	8. ¿Se realiza el proceso de conducción para el alcantarillado sanitario y todo lo que compone?
Tratamiento de aguas residuales	
9. ¿El agua que se le brinda al centro poblado recibe un tratamiento, en bienestar de la ciudadanía?, ¿cómo?	10. ¿Cómo evalúa el tratamiento de las aguas residuales de su centro poblado?
11. ¿Usted cree que el proceso químico que recibe el recurso hídrico, es el óptimo para el consumo?	12. ¿Considera que el proceso biológico que recibe el recurso hídrico es apto para el consumo de la población?
Disposición sanitaria de excretas	
13. ¿Cómo se desarrolla la disposición del agua residual en el centro poblado?	14. ¿Se cuenta con un ambiente específico para el líquido residual que los centros poblados presentan?
15. ¿Cómo se desarrolla la disposición de las excretas en el centro poblado?	16. ¿Tienen un ambiente específico para las excretas que los centros poblados presentan?

DIMENSIONES - DERECHO HUMANO AL AGUA

Obligaciones del Estado

17. ¿Se muestra un mejoramiento o interés respecto al derecho al agua de parte de las autoridades?	18. ¿Cómo se desarrolla el control y la distribución del recurso hídrico respecto al derecho al agua en el centro poblado?
19. ¿Cómo se manifiesta la presencia y ejecución de proyectos de inversión económica respecto al recurso hídrico en el centro poblado?	20. ¿Se tiene una Ley y tiene conocimiento de ello, a favor del recurso hídrico y en bienestar del centro poblado en Huancavelica?
21. ¿Cómo se muestra el proceso de gestión dentro del derecho humano al recurso hídrico en el centro poblado en Huancavelica?, ¿es adecuado?	
Manejo sostenible	
22. ¿De qué manera se desarrolla el uso del recurso hídrico en los centro poblados, de acuerdo al derecho humano al agua?	23. ¿Cómo se muestran los proyectos de saneamiento a favor del centro poblado, permite incrementar la calidad de vida de la población en Huancavelica?

Anexo 6

Validación de expertos del instrumento

DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Ordóñez Clara Glorie Nancy
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Gestor Social - SURVASJ - ODS - Mucavelica
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Instrumento de Recolección de Datos
- 1.4. Autor del instrumento: Fredy Cents Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable en algunas
precisiones que se deben formular a algunos presuntos

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Mucavelica, 14-07-2023


Firma del Experto Informante

DNI. N° 44362970, teléfono N° 996020012

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DATOS
GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Martinez Gomez Eibar Alberto
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Cronista de ASIS HUCA
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación: Instrumento de recolección de datos
- 1.4. Autor del instrumento: Fredy Salamea Cuervo Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Mesa 14-07-2023


Firma del Experto Informante

DNI. N° 40972357 teléfono N° 974497771

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: DATOS
GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del Experto: Quispe Chauca Miguel Angel
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Director (ce) de Vivienda, Construcción y Saneamiento
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de Evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento: Freddy Salazar Canto Torres

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para mejora y las actitudes respecto al tema de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos.					X
8. COHERENCIA	Entre los Índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. CONFIABILIDAD	El instrumento recoge la información necesaria y suficiente					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: 14-07-2023
Huancavelica



GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA
DIRECCION REGIONAL DE VIVIENDA,
CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO

Miguel A. Quispe Chauca
DIRECCION REGIONAL (P)

942635550

Firma del Experto Informante

DNI. N° 47787936 teléfono N°

Anexo 7
Declaración de autoría

En la fecha, yo Ccanto Torres, Freddy Salomón, identificado con DNI N° 40067583, domiciliado en el jirón Quintanilla Lote 10, Mz- F, distrito de Ascensión, provincia y departamento de Huancavelica, estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, realizo mi COMPROMISO a asumir los efectos administrativas y/o los penales que se presente en el desarrollo de mi investigación titulada: “Calidad de prestación de servicios como Derecho Humano al Agua en los Centros Poblados de la Provincia de Huancavelica, 2023”, se haya tomado en cuenta los datos falsos, plagio, falsificación, entre otros. Y declaro bajo juramento el presente estudio es de mi autoría y cada uno de los datos que se manifiesta en la presente son reales y he respetado los reglamentos internacionales de referencias y citas de las fuentes previamente consultadas.

Huancayo, 03 de febrero del 2023



Firma del autor

DNI N° 40067583

Anexo 8
Evidencias fotográficas

Foto N° 01

Entrevista a miembro de JASS del centro poblado de Pueblo Libre - Huancavelica



Foto N° 02

Entrevista a miembro de JASS y verificación de la calidad de agua para consumo humano en el centro poblado de Pampachacra - Huancavelica



Foto N° 03

Entrevista a funcionaria de Área Técnica Municipal (ATM) de la Municipalidad Provincial de Huancavelica



Foto N° 04

Entrevista a pobladores del centro poblado de Ayacocha del distrito de Acoria - Huancavelica



Foto N° 05

Entrevista a pobladora del centro poblado de Sachapite del distrito de Yauli -
Huancavelica

**FOTO N° 06**

Entrevista a la experta en Gestión Social de Sunass de Huancavelica

