



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA
POTABLE EN LA URBANIZACIÓN JORGE CHAVEZ
DE LA CIUDAD DE JULIACA-2019

Bach. Ricardo Quispe Quispe

Tesis para optar el título de Licenciado en Gestión Pública y
Desarrollo Social

Asesor: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

Juliaca, 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
EN LA URBANIZACIÓN JORGE CHAVEZ DE LA CIUDAD DE
JULIACA-2019**

Bach. Ricardo Quispe Quispe

Tesis para optar el título de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo
Social

Asesor: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

Juliaca, 2020

Quispe, R. (2020). *Nivel de Satisfacción del Servicio de Agua Potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca-2019*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Ricardo Quispe Quispe

TÍTULO: Nivel de Satisfacción del Servicio de Agua Potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca-2019

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2020

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (91 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca

CÓDIGO: 05-00005-05/Q/8

NOTA: Incluye bibliografía

ASESOR: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri

PALABRAS CLAVE:

Servicio Público, Agua Potable, Satisfacción, Cobertura, Presión, Usuario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA
URBANIZACIÓN JORGE CHAVEZ DE LA CIUDAD DE JULIACA-2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Bach. Ricardo Quispe Quispe

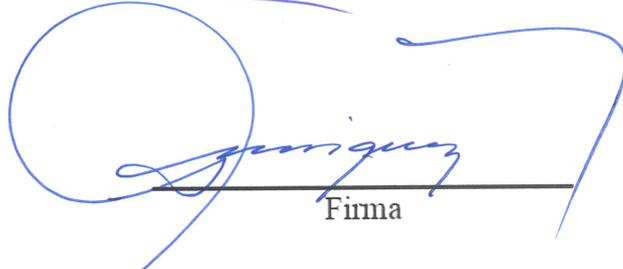
Sustentada y aprobada ante el siguiente Jurado:

Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas
PRESIDENTE DE JURADO



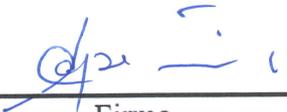
Firma

Mg. Vitaliano Enríquez Mamani
JURADO



Firma

Mg. Jhon Mamani Martínez
JURADO



Firma

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri
ASESOR



Firma

DEDICATORIA

La presente Tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos y sobrinos, por sus palabras y compañía.

A mi abuelo Valentín, aunque no esté físicamente conmigo, pero sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo salga bien.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente en el campo que me apasiona.

Al Dr. Juan Manuel Tito Humpiri, Asesor de Tesis, por brindarme su tiempo y conocimiento. Por su dirección, dedicación y apoyo durante todo el proceso de la presente Tesis.

A los miembros del jurado por las revisiones y enriquecimiento de esta Tesis.

A la Universidad Nacional de Juliaca, por el apoyo íntegro de la Investigación.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I.....	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II	9
2.1. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1.1. Internacionales	9
2.1.2. Nacionales	10
2.1.3. Locales.....	13
2.2. MARCO TEÓRICO	16
2.2.1. Agua potable.....	16
2.2.2. Satisfacción del usuario	17
2.2.3. Niveles de satisfacción.....	18

2.2.4.	Servicio	19
2.2.5.	Aspectos Generales del Agua	20
2.2.6.	Importancia del Agua Potable	20
2.2.7.	La importancia de la satisfacción al cliente.	21
2.3.	MARCO NORMATIVO	22
2.3.1.	El Derecho Humano al Agua y el Saneamiento	22
2.3.2.	Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016 – 2021	23
2.3.3.	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	24
2.3.4.	Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento	24
	Función Normativa	24
	Función Reguladora.....	25
	Función Supervisora.....	25
	Función fiscalizadora y sancionadora	25
	Función de Solución de controversias y Reclamos.....	25
2.3.5.	Indicadores de Gestión - Benchmarking Regulatorio.....	26
	Benchmarking Regulatorio	26
	Enfoques Benchmarking	27
2.3.6.	Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento	27
2.3.7.	Ley Orgánica de Municipalidades	27
2.3.8.	Ley General de Procedimientos Administrativos.....	27
2.3.9.	Ley de Recursos Hídricos	28
2.3.10.	EPS SEDAJULIACA S.A.....	29
CAPITULO III		33
3.1.	MATERIALES Y MÉTODOS	33
3.1.1.	Hipótesis de la investigación	33
a)	Hipótesis General	33
b)	Hipótesis Específicos	33
3.1.2.	Muestra	33

3.1.3. Método	34
CAPÍTULO IV	36
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1.1. Resultados	36
a) Respecto al servicio recibido	36
b) Respecto a la Empresa	45
4.1.2. DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO V	57
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1.1. CONCLUSIONES	57
5.1.2. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 LA IMPORTANCIA DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	22
TABLA 2 <i>¿CÓMO CALIFICARÍA EN GENERAL SU SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE BRINDA LA EPS SEDAJULIACA S.A.?</i>	36
TABLA 3 <i>¿EL AGUA QUE RECIBE CUBRE SUS NECESIDADES ADECUADAMENTE?</i>	37
TABLA 4 <i>¿EL AGUA QUE RECIBE TIENE OLOR, COLOR O SABOR ANORMALES?</i>	39
TABLA 5 <i>¿LA CONTINUIDAD (HORAS DE SERVICIO) EN SU ZONA ES ADECUADA?</i>	40
TABLA 6 <i>¿LA PRESIÓN EN SU ZONA ES ADECUADA?</i>	41
TABLA 7 <i>¿SE ENTERA DE LOS AVISOS DE LA EPS SEDAJULIACA S.A. POR CORTES DEL SERVICIO?</i>	43
TABLA 8 <i>¿LAS REDES DE AGUA SE ROMPEN CON FRECUENCIA?</i>	44
TABLA 9 <i>¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EN GENERAL LA LABOR O DESEMPEÑO DE LA EPS SEDAJULIACA S.A.?</i>	45
TABLA 10 <i>¿CÓMO CALIFICARÍA SU SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA LA EPS SEDAJULIACA S.A.?</i>	47
TABLA 11 <i>¿CÓMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE POR PARTE DE LA EPS SEDAJULIACA S.A.?</i>	48
TABLA 12 <i>¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS DE LA EPS SEDAJULIACA S.A. ES EL ADECUADO?</i>	49
TABLA 13 <i>¿CÓMO CALIFICARÍA LA CAPACIDAD TÉCNICA DEL PERSONAL DE LA EPS SEDAJULIACA S.A. SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA?</i>	51
TABLA 14 <i>SI ES QUE HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO, ¿LA ATENCIÓN HA SIDO BUENA?</i>	52
TABLA 15 <i>SI ES QUE HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO, ¿LA SOLUCIÓN FUE RÁPIDA?</i>	53

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE 2017 – 2018	31
FIGURA 2 COBERTURA DE AGUA POTABLE: 2014-2015-2016-2017-2018.	32
<i>FIGURA 3</i> ¿CÓMO CALIFICARÍA EN GENERAL SU SATISFACCIÓN CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE QUE BRINDA LA EPS SEDAJULIACA S.A.?	36
<i>FIGURA 4</i> ¿EL AGUA QUE RECIBE CUBRE SUS NECESIDADES ADECUADAMENTE?.....	38
<i>FIGURA 5</i> ¿EL AGUA QUE RECIBE TIENE OLOR, COLOR O SABOR ANORMALES?.....	39
<i>FIGURA 6</i> ¿LA CONTINUIDAD (HORAS DE SERVICIO) EN SU ZONA ES ADECUADA?	40
<i>FIGURA 7</i> ¿LA PRESIÓN EN SU ZONA ES ADECUADA?	42
<i>FIGURA 8</i> ¿SE ENTERA DE LOS AVISOS DE LA EPS SEDAJULIACA S.A. POR CORTES DEL SERVICIO?	43
<i>FIGURA 9</i> ¿LAS REDES DE AGUA SE ROMPEN CON FRECUENCIA?	44
<i>FIGURA 10</i> ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED EN GENERAL LA LABOR O DESEMPEÑO DE LA EPS SEDAJULIACA S.A.?.....	46
<i>FIGURA 11</i> ¿CÓMO CALIFICARÍA SU SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA LA EPS SEDAJULIACA S.A.?	47
<i>FIGURA 12</i> ¿CÓMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE POR PARTE DE LA EPS SEDAJULIACA S.A.?.....	48
<i>FIGURA 13</i> ¿CONSIDERA QUE EL TIEMPO DE ESPERA EN LA ATENCIÓN EN LAS OFICINAS DE LA EPS SEDAJULIACA S.A. ES EL ADECUADO?	50
<i>FIGURA 14</i> ¿CÓMO CALIFICARÍA LA CAPACIDAD TÉCNICA DEL PERSONAL DE LA EPS SEDAJULIACA S.A. SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA?	51
<i>FIGURA 15</i> SI ES QUE HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO, ¿LA ATENCIÓN HA SIDO BUENA?	52
<i>FIGURA 16</i> SI ES QUE HA PRESENTADO ALGÚN RECLAMO, ¿LA SOLUCIÓN FUE RÁPIDA?	54

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	63
ANEXO N° 2: CUADRO DE RESUMEN POR NÚMERO DE ENCUESTAS Y SUS RESPECTIVAS RESPUESTAS POR ÍTEM.....	64
ANEXO N° 3: EVIDENCIAS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN LA URBANIZACIÓN JORGE CHÁVEZ	68
ANEXO N° 4: SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LA EPS SEDAJULIACA S.A.	71
ANEXO N° 5: DOCUMENTO DE RESPUESTA CON EL NÚMERO DE USUARIOS DE AGUA POTABLE EN LA URBANIZACIÓN JORGE CHÁVEZ DE LA CIUDAD DE JULIACA.	74

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está referido al nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca-Puno-Perú, año 2019. El servicio en esta urbanización es proveído por la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento EPS SEDAJULIACA S.A. La satisfacción de los usuarios depende de algunos criterios como: la presión, continuidad, calidad de atención y de servicio que ésta brinde, en la Urbanización Jorge Chávez; se ha demostrado que el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a este servicio es bajo, esto debido a las pocas horas de cobertura, la presión es mínima y la atención no es oportuno al usuario. En este contexto, el presente trabajo de investigación llegó a identificar que el nivel de satisfacción es bajo respondiendo a las preguntas planteadas respecto al servicio recibido y a la empresa en el año 2019. En la investigación se planteó la siguiente hipótesis: es probable que el nivel de satisfacción con el servicio de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca sea bajo. El método que se ha empleado es descriptivo simple, se aplicó la encuesta con su instrumento de cuestionario la cual está validada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS que aplica cada año a las entidades prestadoras de servicios de saneamiento del Perú que está a su cargo, en el estudio de informe anual Benchmarking regulatorio; el tamaño de muestra fue de 215 usuarios, para medir la satisfacción de los usuarios cada pregunta fue medido por la forma de escala Likert; por lo tanto, se concluye elaborar propuestas de mejora a la entidad prestadora de servicios SEDAJULIACA S.A.

Palabras Clave: Servicio Público, Agua Potable, Satisfacción, Cobertura, Presión, Usuario.

ABSTRACT

This research work refers to the level of satisfaction of users of the drinking water service in the Jorge Chávez Urbanization of the city of Juliaca-Puno-Peru, year 2019. The service in this urbanization is provided by the Service Provider Entity sanitation EPS SEDAJULIACA SA User satisfaction depends on some criteria such as: pressure, continuity, quality of care and service that it provides, in the Jorge Chávez Urbanization; It has been shown that the level of user satisfaction with this service is low, due to the few hours of coverage, the pressure is minimal and the attention is not timely for the user. In this context, the present research work came to identify that the level of satisfaction is low by answering the questions posed regarding the service received and the company in 2019. In the investigation the following hypothesis was raised: it is likely that the level of Satisfaction with the drinking water service in the Jorge Chávez urbanization in the city of Juliaca is low. The method that has been used is simple descriptive, the survey was applied with its questionnaire instrument which is validated by the National Superintendence of Sanitation Services - SUNASS, which is applied every year to the entities that provide sanitation services in Peru that are his position, in the study of the annual regulatory Benchmarking report; The sample size was 215 users. To measure user satisfaction, each question was measured using the Likert scale; therefore, it is concluded to develop improvement proposals to the service provider SEDAJULIACA S.A.

Key Words: Public Service, Potable Water, Satisfaction, Coverage, Pressure, User.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en todo el mundo el ser humano consume una gran cantidad de agua potable, la cual utiliza para satisfacer sus necesidades básicas y para la industria. Para llegar a los consumidores, el agua pasa diferentes procesos desde la captación o extracción, potabilización y se conduce por tuberías y canales hasta llegar al consumidor final que es el usuario de agua potable.

La investigación se orienta a la identificación del nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca, 2019. Los estudios de satisfacción de los servicios públicos no han sido frecuentes ni abundantes en el Perú, mucho menos aquellos relacionados a los servicios de agua potable y saneamiento, que tampoco han merecido la preocupación de las Entidades Prestadoras de Servicio.

El servicio de agua potable en la Urbanización Jorge Chávez y en toda la ciudad de Juliaca, tiene ciertas características del proceso de potabilización que realiza la EPS SEDA JULIACA S.A., así como en el tiempo que esta se brinda (Continuidad y horas de servicio) y en la cantidad distribuida. Encontrándose muchas veces que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado, situación que no es la excepción en el resultado de esta investigación.

La investigación está estructurada de la siguiente manera: En el primer capítulo se desarrolla los motivos que conllevaron a la ejecución de este estudio con el planteamiento del problema; asimismo, se encuentra el objetivo general, objetivos específicos y la justificación de la investigación. En el segundo capítulo se presenta la revisión literaria con el modelo de tipo embudo que parte de antecedentes internacionales hasta locales, se ha tenido importantes investigaciones respecto a la satisfacción de usuarios con los servicios comerciales y regularmente del servicio de agua potable; en el marco teórico y normativo se tiene como la importancia del agua potable, aspectos generales del agua, satisfacción del usuario, el derecho humano al agua y las entidades nacionales que tienen a su cargo la prestación del servicios de agua potable. En el tercer capítulo se presenta la hipótesis de la investigación que ha sido probado, la muestra de la población que ha sido objeto de estudio y el método que ha sido aplicado a estudio. En el cuarto y penúltimo capítulo se realiza la sistematización y

presentación de los resultados a que ha llegado esta investigación y su respectiva discusión con lo presentado en el marco teórico y antecedentes de la investigación. Por último, en el quinto capítulo mostramos las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado en esta investigación, de igual forma se tiene las referencias bibliográficas que se ha estudiado y los anexos que rinden fe de objetividad del estudio.

CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante las últimas tres décadas, el sector de agua potable y saneamiento de América Latina ha experimentado sucesivas reformas con el objetivo de mejorar su desempeño. Sin embargo, la mayor parte de los países se encuentran lejos de alcanzar la universalidad de los servicios y restan esfuerzos para proveer niveles de calidad apropiados. En paralelo, subsisten problemas para el financiamiento de la operación e inversiones de los servicios.

Durante más de quince años se ha promovido la implantación de un nuevo arreglo institucional para la prestación de los servicios públicos por redes orientado a introducir la dinámica del mercado como elemento ordenador del sector, redefiniendo los ámbitos y prácticas de acción tanto el sector público como de la iniciativa privada. Tal transformación ha marcado la agenda sectorial en casi todos los países de América Latina y el Caribe e incluido un amplio proceso de cambio en el modelo de prestación del agua potable y saneamiento. (Corrales, 2003).

El servicio de Agua Potable se divide en dos funciones: primero abastecer el agua en condiciones sanitarias adecuadas al uso y consumo humano y el alejamiento y disposición de las aguas servidas y los desechos a lugares convenientes para que se les pueda tratar y segundo asegurar el rehúso o vertido de los cauces naturales sin que esto ocasione el deterioro ecológico y preservar los recursos naturales. (INAP, 2009).

A través del libro titulada La calidad del agua potable en el Perú, la Superintendencia Nacional del Servicio de Saneamiento, como entidad reguladora, supervisora y fiscalizadora del servicio que prestan las empresas de agua potable y alcantarillado sanitario o empresas prestadoras de servicios de saneamiento o empresas prestadoras, llama la atención sobre la necesidad de desarrollar una gestión eficiente en el marco normativo del sector saneamiento. Así, la gestión de la calidad del agua potable se convierte en una de las expresiones más claras de la gestión empresarial de las EPS que administran este recurso, de su integración y compromiso con el entorno, así como de su visión de desarrollo organizacional.

La mayor parte de los habitantes del distrito de Juliaca, es decir el 31.2 por ciento, tiene entre 15 y 29 años de edad. Asimismo, la tasa de crecimiento está proyectada en 2.68 por ciento al año, esto superior al 2.52 por ciento de la región y muy por encima del 1.6 por ciento del promedio nacional o del país. Esto podría representar una ventaja por el rápido crecimiento en términos de mano de obra y emprendimiento que hay en Juliaca. Sin embargo, también significa dificultades para cubrir las necesidades de vivienda y saneamiento básico, ya que en Juliaca sólo el 42.81 por ciento de la población cuenta con servicios de agua potable (INEI, 2007).

En el Perú, la realidad sobre la insatisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio brindado por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, representa un problema constante dentro de la sociedad peruana, la cual exige el cumplimiento de un derecho que le es consustancial a su condición de ser humano, tal como lo es el derecho a la prestación efectiva del servicio de agua potable, como expresión directa de un deber del Estado de procurar mejores condiciones de vida a sus ciudadanos.

En el informe final de evaluación 2013-2015 de entidad prestadora de servicios de saneamiento de Juliaca EPS SEDAJULIACA S.A. al Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, en la sección de acceso a los servicios literal a) Cobertura de agua potable, indica que la cobertura de agua potable en el 2015 fue de 83.26 por ciento, cifra superior a la obtenida en el año anterior que fue de 82.49 por ciento. Esta cifra se ubica por debajo del promedio de las Entidades Prestadoras de Servicio Municipales grandes que es de 90.82 por ciento y del promedio del total de las EPS municipales que es de 88. 81 por ciento. Asimismo, indica que la cobertura en horas por día ha disminuido de 8 horas en 2014 a 6.4 horas en el año 2015.

Las cifras presentadas se evidencian en el descontento de los usuarios de agua potable en la Urbanización Jorge Chávez y es el principal motivo por la cual se optó desarrollar esta investigación. Asimismo, en la urbanización existe una atención inoportuna a los usuarios y por ende hay una insatisfacción de los usuarios. La investigación además surgió a raíz de que se ha percibido la carencia de cobertura del servicio de agua potable, es decir sólo 4 a 5 horas al día, y es motivo para dar a conocer a la entidad prestadora la importancia de la calidad de servicio a los usuarios y cómo esto afecta en

la satisfacción de las necesidades principales de los usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca, así de esta forma puedan tener el conocimiento de la importancia de la calidad de servicios y la buena atención al usuario. En virtud a la investigación se respondió la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca - 2019?, en tanto se demostró que el nivel de satisfacción de los usuarios es bajo o que los usuarios están insatisfechos con el servicio, por tal motivo y con los resultados obtenidos se elaborará propuestas de mejora a la entidad prestadora de servicios según el grado o nivel de satisfacción determinado.

1.2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción del servicio de Agua Potable en la Urbanización de Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Analizar la situación actual de la cobertura del servicio de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca, 2019.

Objetivo Específico 2

Determinar si el servicio es fiable y oportuno para los usuarios de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca, 2019.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio identifica y analiza el nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca correspondiente al año 2019, ya que es de gran importancia los resultados para las mejoras posteriores de parte de la EPS SEDA JULIACA S.A. y que se tome decisiones a base de estudios con rigor científico los principales problemas que tiene el servicio de agua potable; asimismo, a partir de decisiones correctas mejorar el bienestar de los habitantes de la Urbanización Jorge Chávez y toda la ciudad de Juliaca.

Entender la importancia del agua potable en el sostenimiento de la vida de los usuarios y la humanidad en general, asimismo, conocer superficialmente la inmensa cantidad de medios humanos y económicos que requiere la cobertura y sostenibilidad de un servicio público que garantice la confianza del usuario. La presente investigación, por su naturaleza viene a ser un aporte social, teórico y metodológico; toda vez que identifica la situación actual del nivel de satisfacción, para que de esta forma la EPS SEDAJULIACA S.A. pueda tomar medidas técnicas y administrativas en beneficio de los usuarios de Agua Potable.

CAPÍTULO II

2.1. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.1. Internacionales

Ortega, M. (2016), en su proyecto de intervención titulada “La percepción de los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa” realizada en la Universidad Veracruzana, México. Tuvo como objetivo general Distinguir la percepción que tienen los usuarios domésticos del servicio de agua potable en la presente administración de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, de acuerdo a la zona en la que viven, con el propósito de aportar información útil para la posible mejora en el servicio y en la comunicación de la empresa con los usuarios. El autor tuvo como muestra 280 casos y/o viviendas en su investigación cuantitativa y se concluye que:

Se identificó que el 48.9 por ciento de los usuarios de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, que fueron encuestados, consideran estar de acuerdo con la calidad del servicio de agua potable que reciben en sus hogares, esto es, casi la mitad de los casos consideran de manera general, que el servicio que reciben es el conveniente para satisfacer sus necesidades de consumo en el hogar. Asimismo, Se concluye que se destaca que la mayoría de los encuestados califican de regular a bueno el servicio de agua potable.

Velasco, V. (2011), en su tesis “La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo” (tesis de pregrado). Realizado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo general determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo. El autor determinó una muestra de 172 clientes entre interno y externo. El investigador aplicó una investigación exploratoria de tal manera que consideró instrumentos para su recolección de datos por medio de una encuesta y observación. Finalmente, el autor concluyó que:

El presente examen demuestra que la parte más grande de los clientes de los mantenedores dicen que la administración brindada por Fecos no es de valor, además nos demuestra que los compradores están solicitando progresivamente

en cuanto a sus gustos e inclinaciones y tienen todas las necesidades caracterizadas por el consumidor; También se confirma que los clientes no están contentos con los artículos y las administraciones ofrecidos por el custodio Fecos, en el mundo globalizado y agresivo en el que vivimos hoy, donde el cliente es el gobernante, es fundamental para conseguir que nuestros clientes satisfechos, cuando el cliente ha encontrado lo que una administración decente disponible no tiene más motivación para trasladarse a otro mercado.

2.1.2. Nacionales

Pantoja, J. (2019) en su tesis titulada “Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en la Avenida Mercedes Indacochea, Huacho” (Tesis de pregrado) realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la avenida Mercedes Indacochea, Huacho. El autor tuvo como muestra a 29 viviendas en su investigación de los cuales se concluye que:

El nivel de satisfacción mediante este estudio del servicio de agua potable en el Psj Mercedes Indacochea, Huacho es buena con 44.83 por ciento de las personas que considera eso. La cantidad de agua que reciben consideran que es suficiente con 72.41 por ciento y no es suficiente con 27.59 por ciento. La mayoría de personas manifestaron que no existe ningún defecto en las características del agua con 75.86 por ciento, pero el 13.79 por ciento que tiene un defecto de olor, 6.90 por ciento de sabor y 3.45 por ciento de color. La mayoría de las personas considera que el precio que paga por el servicio es adecuado 72.41 por ciento y no considera adecuado 27.59 por ciento. Por lo cual se encuentra satisfecho. Asimismo, el 58.62 por ciento de las personas considera que no le comunicaron con tiempo el corte del servicio. El 79.31 por ciento no conoce sus deberes y derechos como usuario y el 62.07 por ciento si conoce a qué lugar puede recurrir para presentar un reclamo.

Angulo, K., & Peralta, V. (2016) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015” (Tesis de pregrado) realizada en la Universidad Privada del Norte, Cajamarca-Perú. Tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua

potable de la ciudad de Cajamarca, 2015. El autor tuvo como muestra de 384 usuarios en su investigación de los cuales se concluye que:

El nivel de satisfacción de los usuarios en la ciudad de Cajamarca es muy bajo, por lo tanto, se recomienda a la empresa prestadora evaluar más seguido a su personal que labora en las áreas de administración, operación y mantenimiento, según los encuestados el personal que trabaja en la empresa no está suficientemente capacitado para cumplir debidamente sus funciones.

López, E. (2019) en su tesis titulada “La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016” (Tesis de maestría) realizada en la Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú. Tuvo como objetivo general Establecer de qué manera influye la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016. El autor de la investigación concluye que:

Se determinó la calidad de servicio está muy baja en un 52 por ciento, mientras que solo el 39 por ciento determinaron media y solo algunos el 9 por ciento alta, este resultado se debe a que los usuarios no reciben por parte de la empresa una buena calidad de servicio como por ejemplo no existe tanto apoyo de los empleados hacia sus clientes para resolver algún problema o duda y que no reciben buena calidad de servicio por parte los empleados de la empresa SAN MARTÍN S.A. Además, se concluye aceptando la hipótesis específica 1, la misma que afirma que la calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a Junio 2016, es muy baja. Asimismo, Se determinó la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la empresa EMAPA SAN MARTIN S.A., la misma que se encuentra baja en un 61%, solo un 32% como media y mientras que solo un 7% un alta. Estos resultados se deben a que la empresa no está cumpliendo con las necesidades de sus clientes, esto generando una insatisfacción mayor de los usuarios hacia la empresa.

Por lo que también se concluye aceptando la hipótesis específica 2, la misma que menciona que: la satisfacción de los usuarios del agua potable de EMAPA SAN

MARTÍN S.A, del sector parte alta del distrito de Morales, periodo Enero a junio 2016, es muy baja.

Gutiérrez, J. (2016) en su tesis titulada “Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – provincia de Mariscal Cáceres 2016” (Tesis de maestría) Realizada en la Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú. Tuvo como objetivo general Conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres en el año 2016. La investigación tuvo como muestra representativa de 150 ciudadanos con un muestreo de tipo probabilístico, el diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La investigación concluye que:

El nivel de satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjui –Provincia de Mariscal Cáceres 2016, fue: con un promedio de 35 encuestados que representan el 24% respondieron estar “Poco” satisfechos con la calidad de servicio de saneamiento básico en su ciudad, 83 ciudadanos que representan el 55% indicaron estar “Regularmente” satisfechos y sólo 32 encuestados que representan el 21% indicaron estar “Muy” satisfechos.

Pastor, O. (2014) en su tesis titulada “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda” (tesis de maestría) Realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Tuvo como objetivo general contribuir a ampliar la cobertura y mejorar la calidad de vida de la población, lograr la sostenibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas servidas y disposición de excretas. La investigación tuvo como muestra a Sedapal, Sedapar, Sedacusco, Sedacaj y Atusa. El autor concluye en su investigación que:

Para la población en general el agua potable es el servicio público de mayor importancia, les permite satisfacer necesidades de alimentación e higiene y salud (producto), realizar las labores en la casa con comodidad, ahorro de tiempo y economía (servicio).

2.1.3. Locales

Ponce, Y. (2018) en su Tesis Titulada “Análisis de la Satisfacción del Servicio de Agua Potable y Desagüe y Sus Determinantes en la Ciudad de Juliaca-2017” (Tesis de Pregrado) Realizada en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Tuvo como objetivo general analizar y determinar los factores que explican la satisfacción del usuario respecto al servicio de agua potable y desagüe que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A -2017. La investigación tuvo como muestra se tuvo 350 usuarios y se llegó a la siguiente conclusión:

A lo largo de la presente investigación, fue posible realizar un análisis la satisfacción de los usuarios respecto al producto y servicio que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A. En relación al producto agua potable y desagüe alrededor del 3.2 por ciento de los usuarios están satisfechos, mientras que el 82.8 por ciento está muy insatisfecho e insatisfecho con el agua potable y desagüe que reciben por parte de esta empresa, la diferencia porcentual entre la percepción (44.08%) y expectativas (85.08%) por el producto está en alrededor del 41 por ciento, con lo cual se puede decir que hay una satisfacción muy baja por parte de los usuarios en relación al producto brindado por la EPS SEDAJULIACA S. A. En relación al servicio (atención al usuario) solo 2.3 por ciento de los usuarios están satisfechos, mientras que el 83.4 por ciento está insatisfecho y muy insatisfecho con el servicio brindado por esta empresa. La diferencia porcentual entre la percepción (y expectativas por el servicio está en alrededor del 48.16%, con lo cual se puede decir que hay una satisfacción muy baja por parte de los usuarios en relación al servicio brindado por la EPS SEDAJULIACA S.A, ya que la brecha entre las percepciones y expectativas es muy grande. Las percepciones y expectativas de los usuarios respecto al servicio en general brindado por la EPS SEDAJULIACA S.A, se encontraron dos resultados diferentes: los usuarios tienen una percepción negativa, y para el caso de las expectativas estas son positivas.

Los factores que determinan en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios agua potable y desagüe brindado por la entidad prestadora en relación al producto brindado son género, agua contaminada, horas de servicio y presión de agua que son las más significativas al 1% y 5% respectivamente, en relación a

las características de las variables que más explican la satisfacción de servicio y agua potable y desagüe; tienen una relación positiva las variables de horas de servicio y presión del agua. Los factores que determinan en la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios agua potable y desagüe brindado por la EPS SEDA JULIACA S.A en relación al servicio brindado son atención del personal en los locales propios, disposición de su personal para atender al usuario, tarifa y trámite con éxito son las más significativas al 1% y 5% respectivamente, en cuanto a las características de las variables que más explican la satisfacción de servicio y agua potable y desagüe; tienen una relación positiva las variables atención del personal en los locales propios, disposición de su personal para atender al usuario, tarifa y la variable trámite tiene una relación negativa. Finalmente se puede evidenciar que los usuarios no valoran el servicio de agua potable y desagüe en la ciudad de Juliaca, el servicio tiene una alta desaprobación, los usuarios muestran una insatisfacción del servicio de agua y desagüe

Vidangos, W. (2017) en su tesis titulada “Estrés laboral (Síndrome de Burnout) y efectos en la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico de la región puno; 2016” (Tesis de maestría) Realizada en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Tuvo como objetivo general de determinar el nivel de estrés laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Servicios de Saneamiento Básico Ambiental de la Región Puno – 2016. La investigación tuvo como muestra no probabilístico a encuestados en EMSA Puno: 66 trabajadores y encuestados en Seda Juliaca: 57 trabajadores. El autor concluye que:

La encuesta determina que el 58,5 por ciento de los trabajadores tiene estrés laboral “algunas veces a la semana y 25,2 por ciento “algunas veces al mes”, y solo el 1,6% nunca ha experimentado situaciones de estrés en el ámbito laboral. Las condiciones estresantes en los empleados se incrementa el ausentismo, impuntualidad, falta de motivación, incapacidades por enfermedad y en ocasiones la renuncia del trabajador. Asimismo, los resultados obtenidos en la encuesta, se obtienen los resultados de insatisfacción en distintos niveles, tales como: muy insatisfecho (13,0%), insatisfecho (5,7%) y moderadamente insatisfecho (15,4%), los cuales hacen una sumatoria de 34.10% de

insatisfacción laboral como expresión de las respuestas por parte de los trabajadores de las empresas objeto de estudio.

Ojeda, L. & Quispe, V. (2017) en la tesis titulada “Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly’s de la ciudad de Juliaca-Puno 2017” (Tesis de Pregrado). Realizada en la Universidad Peruana Unión, Lima. Tuvo como objetivo general Determinar si existe asociación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa “El Bazar de Charly’s” de la ciudad de Juliaca-Puno, 2017. La muestra de la investigación está conformada por 384 clientes cuya elección se realizó de manera no aleatoria; es decir, no probabilística. Los autores concluyen que de acuerdo con los resultados de la investigación, se puede afirmar que:

Existe relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de “El Bazar de Charly’s”; por lo tanto, existe una relación entre las variables. Sin embargo, se aprecia un nivel medio aceptable en la calidad de servicio con un 39.7%, con tendencia a bajar en un 32.2%, y un nivel medio aceptable en la satisfacción con un 50.0%, con tendencia a bajar en un 31.9%; por lo que se concluye que, a menor calidad de servicio, disminuirá la satisfacción del cliente, la empresa tiene años de experiencia en el mercado para lo cual ayuda a tener un nivel de relación aceptable entre la calidad y satisfacción.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Agua potable

Lampoglia, Agüero y Barrios (2008). En “orientaciones sobre agua y saneamiento para zonas rurales”, definen como agua potable aquella que cumple con los requerimientos de las normas y reglamentos nacionales sobre calidad del agua para consumo humano y que básicamente atiende a los siguientes requisitos: Libre de microorganismos que causan enfermedades; libre de compuestos nocivos a la salud; aceptable para consumo, con bajo contenido de color, gusto y olor aceptables; y sin compuestos que causen corrosión o incrustaciones en las instalaciones sanitarias.

Según Jouravlev (2004) En el informe “Los servicios de agua potable y saneamiento en el umbral del siglo XXI” realizada a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, afirma que en los últimos 30 años el sector de agua potable y saneamiento en América Latina ha experimentado reformas sucesivas y de diferente naturaleza. La mayoría de los procesos de transformación han presentado características comunes tales como la descentralización, en muchos casos a nivel más bajo posible, o sea, municipal; La separación institucional entre las funciones de formulación de políticas sectoriales de regulación económica y de operación de los sistemas, incluida la creación de entes especializados de regulación y control de la prestación; y La participación privada, y más recientemente, en varios casos, salida de operadores privados internacionales y la reversión de la prestación pública.

El Estado y los ciudadanos se relacionan de diversas formas, una de ellas es a través de los Servicios Públicos, definidos como las “actividades, programas, proyectos y obras públicas desarrolladas por las entidades del Estado, de acuerdo a sus competencias y funciones, para atender las necesidades de la población o ciudadanía como consecuencia de la ejecución de sus funciones, atribuciones y competencias.

El modelo más generalizado de intervención del gobierno en los servicios públicos de agua potable “es la prestación directa a través de instituciones o empresas de naturaleza pública, bajo régimen de monopolio natural, para garantizar el bienestar colectivo en términos de acceso universal al servicio, a bajo costo y con calidad necesaria para

preservar y mantener la salud pública” Corrales (2003), para alcanzar este propósito el Estado desarrolla políticas públicas; las que corresponden al Sector Saneamiento son dictadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS, de obligatorio cumplimiento por las Entidades Prestadoras de Servicio - EPS, responsables de brindar el servicio en el ámbito urbano, las inversiones sectoriales son asumidas por los diferentes niveles de gobierno y las EPS y excepcionalmente por el sector privado, al amparo de políticas que buscan el desarrollo del sector.

Para convertir el agua natural en otra apta para el consumo humano se requieren procesos, tecnología, recursos humanos y económicos para garantizar la sostenibilidad de los procesos de producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento de aguas residuales y disposición final de excretas, todas las actividades empresariales son reguladas, supervisadas y fiscalizadas por la Superintendencia Nacional de Servicios y Saneamiento - SUNASS, que ha desarrollado instrumentos de participación y transparencia con énfasis en el uso de los fondos públicos, y que aún no incluyen indicadores de satisfacción de la población en relación a la calidad de los servicios de agua potable saneamiento.

A pesar de que el sector de agua potable y saneamiento ha sido objeto de profundas reformas, la región en su conjunto presenta aún importantes déficits. La mayor parte de los países se encuentran lejos de alcanzar la universalidad de los servicios de Agua Potable y Saneamiento, a lo que se suma un déficit aún más alto de la materia de tratamiento de aguas servidas. En algunos casos también restan esfuerzo para proveer agua potable y niveles de calidad de prestación apropiados. Asimismo, subsisten problemas de financiamiento y no se han resuelto las carencias que afectan a la población de bajos recursos.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Es necesario mencionar a Calva (2009). En su libro titulado “Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información” menciona que “La satisfacción – resultados positivos– de una necesidad de información a través del comportamiento informativo, lleva a pensar en la evaluación de las fuentes y recursos utilizados por el sujeto para obtener una satisfacción positiva”.

Según, Álvarez (2012). En su investigación titulado “Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, llegó a la siguiente principal conclusión:

- a) El cliente percibe que el servicio supera lo esperado en cuanto a la dimensión
- b) Para esta dimensión los clientes perciben que el servicio es peor al esperado en relación a las transacciones de venta, es decir el tiempo de espera para acudir a la cancelación en las cajas de salida.

Esto significa que las empresas privadas o públicas deben de tener una calidad de servicio orientado hacia los usuarios, cuando un proveedor de servicios satisface las expectativas del cliente, tendremos la seguridad de que el usuario sienta comodidad y por parte del proveedor del servicio estará conforme económicamente, toda vez que no generará ningún problema.

Los estudios de satisfacción de los servicios públicos no han sido frecuentes ni abundantes en el Perú, mucho menos aquellos relacionados a los servicios de agua potable y saneamiento, que tampoco han merecido la preocupación de las Entidades Prestadoras de Servicio - EPS, afirmación que se confirma al revisar los resultados del concurso denominado Buenas Prácticas conducidos por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS.

Las EPS priorizan el cumplimiento de la normatividad relacionada a la planificación de inversiones y los compromisos asumidos en el Plan Maestro Optimizado - PMO. El mayor esfuerzo de las EPS está orientado a asegurar la calidad del producto y garantizar su operación, su incumplimiento desencadena procesos sancionatorios.

2.2.3. Niveles de satisfacción

Según Thompson (2005) en su artículo titulado “La Satisfacción del Cliente: Conozca cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, qué elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente.” Menciona lo siguiente:

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional). Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

Rendimiento Percibido - Expectativas = Nivel de Satisfacción

2.2.4. Servicio

Según Sangüesa (2006). En su libro “Teoría y práctica de la calidad” Menciona sobre el servicio que son un tipo especial de producto. Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable,

limpieza, teléfono, telégrafo, correo, transporte, educación, internet, sanidad, asistencia social, etc. Se define un marco donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de estas. Es el equivalente no material de un bien. Un servicio se diferencia de un bien en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. Por otro lado, requiere constante inversión en mercadotecnia, capacitaciones y actualización de cara a la competencia, la cual tiene igualmente pocas restricciones físicas.

2.2.5. Aspectos Generales del Agua

El agua de consumo inocua (agua potable), no ocasiona ningún riesgo significativo para la salud cuando se consume durante toda una vida, teniendo en cuenta las diferentes vulnerabilidades que pueden presentar las personas en las distintas etapas de su vida. Las personas que presentan mayor riesgo de contraer enfermedades transmitidas por el agua son los lactantes y los niños de corta edad, las personas debilitadas o que viven en condiciones antihigiénicas y los ancianos. El agua potable es adecuada para todos los usos domésticos habituales, incluida la higiene personal. No obstante, puede necesitarse agua de mayor calidad para algunos fines especiales, como la diálisis renal y la limpieza de lentes de contacto, y para determinados usos farmacéuticos y de producción de alimentos. (OMS, 2006)

2.2.6. Importancia del Agua Potable

El agua potable es reconocida por los clientes como el servicio público más importante, tiene un alto valor para la vida, la higiene, la salud y proporciona comodidad en el hogar.

El agua potable es esencial para la vida del ser humano. Es el líquido más importante de la naturaleza sin el cual no podríamos vivir. El agua potable nos ayuda a estar sanos, a

hacer la digestión, mantiene la musculatura en buen estado, actúa refrigerando o calentando el cuerpo y ayuda a transportar el oxígeno entre las células de nuestro cuerpo. El planeta tierra tiene un promedio de 70 % de agua, pero casi en su totalidad es agua salada. La misma no es buena para el consumo del hombre o los animales, así como para la agricultura o las industrias. El agua apta para el consumo es el agua dulce, pero es bastante escasa. Sólo el 3 % del agua de la tierra es potable, y la mayoría aparece en forma de hielo en los polos terrestres. Por eso es muy importante conservar limpia el agua potable y detener la contaminación. Se hace urgente el cuidado del agua potable con el fin de evitar enfermedades que alcancen al ser humano, a los animales o a la agricultura en general.

2.2.7. La importancia de la satisfacción al cliente.

Sin clientes, las empresas de servicio no tendrían una razón por la cual existir. Es necesario que toda empresa de servicio mida y defina, la satisfacción de servicio. Para la identificación de los problemas que se presentan en el servicio o para la evaluación del avance de la empresa, es necesario esperar a la queja de los clientes. (Grande, 1996). Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente.

Tabla 1

La importancia de lograr la satisfacción del cliente

BENEFICIO	ACCIÓN DEL CLIENTE
Primer Beneficio	El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
Segundo Beneficio	El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
Tercer Beneficio	El cliente satisfecho deja de lado a la competencia.

Fuente: Grande, 1996 – elaboración propia.

Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas),
- 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y
- 3) una determinada participación en el mercado.

2.3. MARCO NORMATIVO

2.3.1. El Derecho Humano al Agua y el Saneamiento

Según se indica en la Resolución aprobada por la Asamblea General el 28 de julio de 2010, El derecho humano al agua y el saneamiento en el 108ª sesión plenaria de la Organización de las Naciones Unidas - ONU, resuelve lo siguiente: Reconoce que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos; Exhorta a los Estados y las organizaciones internacionales a que proporcionen recursos financieros y propicien el aumento de la capacidad y la transferencia de tecnología por medio de la asistencia y la cooperación internacionales, en particular a los países en desarrollo, a fin de intensificar los esfuerzos por proporcionar a toda la población un acceso económico al agua potable

y el saneamiento; Acoge con beneplácito la decisión del Consejo de Derechos Humanos de pedir a la experta independiente sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con el acceso al agua potable y el saneamiento que presente un informe anual a la Asamblea General, y alienta a la experta independiente a que siga trabajando en todos los aspectos de su mandato y a que, en consulta con todos los organismos, fondos y programas pertinentes de las Naciones Unidas, incluya en el informe que le presente en su sexagésimo sexto período de sesiones las principales dificultades relacionadas con el ejercicio del derecho humano al agua potable y el saneamiento.

2.3.2. Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016 – 2021

En el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016 – 2021 del sector vivienda, construcción y saneamiento, establece que la gestión del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y de sus Organismos Públicos adscritos y Entidades adscritas, está sustentada en un enfoque integral y prospectivo, a efectos de que sus decisiones de carácter estratégico puedan ser definidas desde una perspectiva amplia que incluya tanto sus resultados presentes como futuros. El marco conceptual del sector se esquematiza en tres grandes componentes: variables estratégicas, escenarios estratégicos y resultados estratégicos. Este plan estratégico tiene como visión “Los Peruanos viven en un territorio ordenado, en centros poblados urbanos y rurales sostenibles, en viviendas seguras, con servicios de agua y saneamiento de calidad” y hacia el año 2021, se estima que el Perú tendrá 33 millones 149 mil habitantes y al año 2050 llegará a los 40 millones 111 mil personas. El Perú, al igual que varios países de América Latina, ha experimentado tanto un crecimiento acelerado de su población como una tendencia creciente hacia la urbanización, impulsada ésta por el éxodo incontrolable de la población del campo hacia la ciudad, y del interior del país a los capitales de región y del Perú. Asimismo, define al agua potable como: agua apta para el consumo humano, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

2.3.3. Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el ente rector a nivel nacional de los servicios de saneamiento, por lo tanto, tiene a su cargo solucionar muchos problemas respecto al servicio de saneamiento, entre ellos la brecha de que, en el país, aproximadamente 5 millones de personas no cuentan con agua potable. Los servicios en agua y saneamiento son insostenibles por insuficiente inversión, graves problemas económicos de los operadores, falta de apoyo estatal y normas legales inadecuadas. Y para brindar solución, el primer paso que se dio fue la asignación para el año 2017 de un presupuesto 72 por ciento mayor respecto al del 2016, el mayor aumento en este rubro en los últimos 10 años, así como convocar a la inversión privada, para: Desarrollar infraestructura de producción agua potable; Ejecución de obras de Saneamiento; Tratamiento de aguas residuales para reúso y aprovechamiento de residuos sólidos; Gestión de los servicios de agua y saneamiento.

Todo esto se realiza con el único fin de alcanzar metas medibles como: Alcanzar la cobertura universal de usuarios urbanos en el 2021 y Lograr la cobertura universal de beneficiarios rurales en el año 2030. (MVCS, 2020)

2.3.4. Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento

La Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento - SUNASS es un organismo público descentralizado, creado por Decreto Ley N° 25965, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; cuya función es normar, regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento, cautelando en forma imparcial y objetiva los intereses del Estado, de los inversionistas y del usuario. Regula los 50 EPS a nivel Nacional y Esta entidad tiene las siguientes funciones:

Función Normativa

Comprende la facultad exclusiva de dictar en el ámbito de su competencia, reglamentos, directivas y normas de carácter general aplicables a intereses, obligaciones o derechos de las Empresas Prestadoras o actividades bajo su

ámbito o de sus usuarios. Asimismo, comprende la facultad de dictar mandatos u otras disposiciones de carácter particular. También, comprende la facultad de tipificar infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas en normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión bajo su ámbito, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por la Sunass.

Función Reguladora

Comprende la facultad de fijar las tarifas de los servicios y actividades bajo su ámbito.

Función Supervisora

Comprende la facultad de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades, empresas o actividades supervisadas, así como la facultad de verificar el cumplimiento de cualquier disposición, mandato o resolución emitida por el Organismo Regulador o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de la entidad o actividades supervisadas.

Función fiscalizadora y sancionadora

Permite a la SUNASS imponer sanciones y medidas correctivas dentro de su ámbito de competencia por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

Función de Solución de controversias y Reclamos

Comprende la facultad de autorizar a los órganos de la SUNASS resolver, en la vía administrativa, los conflictos, las controversias y reclamos que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre Entidades Prestadoras y el usuario (Portal web de SUNASS, 2020).

2.3.5. Indicadores de Gestión - Benchmarking Regulatorio

Benchmarking Regulatorio

La SUNASS desde el año 1998, en el ejercicio de su función supervisora y con el objeto de evaluar la gestión de las Empresas Prestadoras (EP), estableció una política de recolección anual de variables de gestión, creándose así, una cultura de recolección, registro y envío de datos por parte de las EP al regulador, que acompañado de un marco regulatorio sólido lograron la institucionalización del benchmarking como actividad de la SUNASS, que constituye una fortaleza para la institución.

Dada la experiencia en benchmarking de servicios de saneamiento, la SUNASS ha sido designado como el líder del grupo regional de trabajo de benchmarking (GRTB) de la Asociación de Entidades Reguladoras de Agua y Saneamiento de las Américas (ADERASA) desde el 2014, y reconocido en más de una oportunidad por la International Water Association (IWA), ya que ha formado parte de las presentaciones en las conferencias mundiales que esta asociación organiza.

Si bien hasta en el 2017 la SUNASS, como parte de sus actividades elaboraba el Benchmarking Regulatorio de las Empresas Prestadoras y el de ADERASA, a partir del 2018, decidió realizar anualmente también, el Benchmarking de Organizaciones Comunales (en concordancia a las nuevas funciones designadas en la nueva Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento), que busca ante todo la mejora del desempeño de organizaciones comunales, a través del aprendizaje en buenas prácticas en la constitución de la organización comunal y la cloración (desinfección) del agua para consumo humano.

Tanto el benchmarking regulatorio de las EP como el de organizaciones comunales tienen un efecto multiplicador en la mejora del desempeño, que se logra a través del cambio de conducta de los administrados o de prestadores participantes, que a su vez contribuye a mejorar la calidad del servicio para el ciudadano.

Enfoques Benchmarking

En SUNASS, cada año se trabaja sobre la base de un enfoque con el objetivo de promover la mejora de la gestión y el aprendizaje, a través de la identificación de mejores prácticas.

2.3.6. Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS). Está adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). Brinda asistencia técnica a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento y demás prestadores del ámbito urbano, a fin de contribuir a la mejora de la gestión y la administración de estos servicios y por tanto a la mejora de la calidad de vida de la población. Entre sus funciones tiene, Dirigir el régimen de apoyo transitorio en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento que necesitan ser reflatadas; fortalecer las capacidades de todos los prestadores de servicios de saneamiento del ámbito urbano y promover la integración de los prestadores y sus procesos para lograr su eficiencia empresarial.

2.3.7. Ley Orgánica de Municipalidades

En el Título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, en el artículo IV referente a la Finalidad de la Ley, indica que los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. Haciendo una referencia a que el servicio público como es el servicio de agua potable proveído por la EPS. SEDA JULIACA S.A, esto debe garantizarse a través del titular de la entidad de la Municipalidad Provincial de San Román, ya que es el Presidente de la Junta General de Accionistas de la empresa prestadora de servicios.

2.3.8. Ley General de Procedimientos Administrativos

En el artículo 118° de la Ley General de Procedimientos administrativos Ley N° 27444, respecto a reglas de celeridad en la recepción, indica lo siguiente: Las entidades adoptan

las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración; tales como la puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios; El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formularios o modelo de documentos; Adecuar su régimen de horas hábiles para la atención al público, a fin de adaptarlo a las formas previstas en el Artículo 137; Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla; e Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización. Se hace referencia esta norma por cuanto si un usuario de agua potable tiene algún desperfecto o fallas constantes en su servicio, hará uso de un petitorio para solucionar el inconveniente y la entidad debe canalizar los medios pertinentes para la pronta atención al usuario.

2.3.9. Ley de Recursos Hídricos

En el título preliminar, Artículo III Los principios que rigen el uso y gestión integrada del agua, en el numeral 2 respecto a Principio de prioridad en el acceso al agua, menciona que el acceso al agua para la satisfacción de las necesidades primarias de la persona humana es prioritario por ser un derecho fundamental sobre cualquier uso, inclusive en épocas de escasez. De esta forma, en el título I disposiciones generales y artículo 1º, define al agua como un recurso natural renovable, indispensable para la vida, vulnerable y estratégico para el desarrollo sostenible, el mantenimiento de los sistemas y ciclos naturales que la sustentan, y la seguridad de la Nación. También, en el artículo 40 de la Ley hace referencia al acceso de la población a las redes de agua potable, menciona que el Estado garantiza a todas las personas el derecho de acceso a los servicios de agua potable, en cantidad suficiente y en condiciones de seguridad y calidad para satisfacer necesidades personales y domésticas. Y finalmente en el artículo siguiente en referencia a restricciones de uso del agua poblacional indica que, en estados de escasez hídrica, las autoridades locales, regionales y nacionales responsables de la regulación de servicios de suministro de agua potable deben dictar medidas de racionamiento para restringir el uso del agua que no esté destinado para satisfacer las necesidades personales.

2.3.10. EPS SEDAJULIACA S.A.

La EPS SEDAJULIACA S.A. es una empresa de tratamiento empresarial de derecho privado, constituida como Sociedad Anónima, a cargo del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

La EPS SEDAJULIACA S.A., presta los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, está sujeto al cumplimiento de los dispositivos legales provenientes de los entes de control y fiscalización por parte del Gobierno Central, Local, SUNAT, SUNASS, Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Contraloría General de la Republica, DNPP/MEF, Contaduría Pública de la Nación entre otras entidades. La EPS SEDAJULIACA S.A. es una Empresa de Saneamiento dedicada a la prestación de los servicios de agua potable y evacuación de aguas residuales, cuyo ámbito jurisdiccional y geográfico es el distrito de Juliaca, capital de la Provincia de San Román, ubicada en la Meseta Altiplánica a una altitud de 3,826 m.s.n.m., el área que tiene en su territorio urbano se tiene aproximadamente 41 Km²., y a la fecha se tiene más de 247 asentamientos humanos, su topografía es plana con una ligera pendiente promedio de 0.45 a 0.50 por mil, la precipitación pluvial promedio anual es de 587 mm., La ciudad de Juliaca, por su ubicación geográfica es el centro nodal del Departamento, está caracterizada por la actividad comercial las cuales convergen las vías de comunicación de las provincias del Departamento de Puno, concentrando a la población para realizar el intercambio comercial intrarregional y extra regional. En la actualidad la ciudad de Juliaca, no cuenta con un Plan de Desarrollo Urbano adecuado y nivel regional, tampoco existe un plan de desarrollo por lo que el crecimiento urbano de la ciudad es muy desordenado.

La población de la ciudad de Juliaca tiene ingresos provenientes en mayor proporción de la actividad comercial, industriales y de la administración pública.

La Empresa EPS SEDAJULIACA S.A. se siente comprometida en satisfacer las necesidades básicas de saneamiento de la población de la ciudad de Juliaca; para lo cual tiene que ejecutar las siguientes acciones: Incrementar la Producción del Agua Potable del año anterior y la Evacuación del Alcantarillado; ampliar la cobertura de ambos

servicios; mejorar la calidad del agua potable, cumpliendo con los parámetros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Dirección General de Salud (DIGESA); Mejorar el servicio de Alcantarillado Sanitario; Mejorar la Gestión Empresarial; Renovar los equipos obsoletos y superar el mantenimiento de la infraestructura existente a la actualidad; fortalecer la capacitación de los trabajadores ; buscar los recursos financieros a través del Gobierno Nacional (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento-Programa Agua para Todos), y financiamiento externos para mejorar ambos sistemas, esto con la finalidad de superar el problema central de los servicios de saneamiento en nuestra ciudad, la situación amerita desarrollar y ejecutar nuevos proyectos que se tiene como metas en el Plan Maestro Optimizado de la Empresa, dando prioridad a una nueva fuente de captación por gravedad y nueva infraestructura de saneamiento: planta de tratamiento de agua potable y alcantarillado, redes primarias y secundarias, reservorios, cámaras de bombeo, también se debe dar la prioridad en la construcción de una nueva planta de tratamiento de aguas residuales con nueva tecnología esto con la finalidad de no dañar nuestro ecosistema, también es preciso la construcción de nuevas caissons en lugares estratégicos para su normal evacuación de aguas servidas.

En la memoria anual de la EPS SEDAJULIACA S.A. correspondiente al año 2018, indica que tienen 05 objetivos tales como promover el acceso de la población a los servicios de saneamiento, optimizar la rentabilidad y garantizar la inversión en los procesos misionales, mejorar la satisfacción del usuario, garantizar la disponibilidad del recurso hídrico a largo plazo e implementar el plan de fortalecimiento y capacidades. Asimismo, uno de sus valores que va de la mano es el compromiso de parte de la entidad y lo describe de la siguiente manera: estamos comprometidos con nuestros servicios de cobertura, continuidad y calidad.

En dicho documento se muestra la estadística de la producción de agua potable en el periodo 2017 – 2018, tal como se aprecia en la figura 1:

MESES	2017	2018
ENERO	895,305	884,750
FEBRERO	832,891	801,377
MARZO	905,195	912,032
ABRIL	868,455	877,457
MAYO	927,357	918,121
JUNIO	868,622	876,836
JULIO	904,052	934,424
AGOSTO	888,619	907,923
SETIEMBRE	863,276	880,320
OCTUBRE	900,056	960,304
NOVIEMBRE	885,886	955,674
DICIEMBRE	906,671	976,939
TOTAL	10,646,385	10,886,157

Figura 1: Producción de Agua Potable 2017 – 2018

Respecto a la cobertura del agua potable, la entidad en su Memoria Anual 2018, señala que la cobertura del servicio de agua potable en la ciudad de Juliaca, a la finalización del ejercicio 2018 es de 77,01%, se tiene un incremento con respecto al año precedente que fue de 75.60%, por lo que al final del año 2018 se tiene una población servida de 229, 592 habitantes con el servicio de agua potable, el aumento de dicha cobertura se debe a los mismos pobladores urbano marginales de la ciudad de Juliaca, se han instalado sus tuberías matrices y sus conexiones domiciliarias por la modalidad de autofinanciamiento y además han gestionado el apoyo del gobierno local, por lo que la EPS SEDA JULIACA S.A. en dicho periodo contaba con 57,398 conexiones domiciliarias totales de Agua Potable. La cobertura de agua potables de los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 se aprecia en la figura 2.

AÑO	COBERTURA DE AGUA POTABLE (%)
2,014	75.56%
2,015	75.57%
2,016	75.55%
2,017	75.60%
2,018	77.01%

Figura 2 Cobertura de Agua Potable: 2014-2015-2016-2017-2018.

En el Documento de gestión - Código de buen gobierno corporativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Juliaca – EPS SEDAJULIACA S.A. que corresponde al año 2018, y que conlleve a la implementación efectiva de instrumentos de guía, evaluación y monitoreo; se tiene un importante objetivo a cumplir, está estipulado en el Pilar III que corresponde a Gestión y en el Estándar 28 Compromiso con los usuarios “Respecto de los usuarios, se han adoptado políticas de trato responsable que establecen lineamientos para el trato justo, abarcando , entre otros, una comunicación explícita a cliente de sus derechos, la transparencia en los temas de desempeño de la EPS SEDAJULIACA S.A., y sobre la toma de decisiones relevantes; así como en los mecanismos de solución de reclamos, a fin de generar confianza en los usuarios, Estos lineamientos son evaluados y actualizados sobre la retroalimentación provista por los usuarios”.

CAPITULO III

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Hipótesis de la investigación

a) Hipótesis General

Es probable que el nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca 2019 sea bajo.

b) Hipótesis Específicos

Hipótesis Específico 1: En la actualidad la cobertura del servicio de agua potable sería de pocas horas en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca, 2019.

Hipótesis Específico 2: El Servicio no sería fiable ni oportuno para los usuarios de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca.

3.1.2. Muestra

En la presente investigación, la población total con conexión de agua potable en la urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca es de 488 usuarios, tal como se evidencia en el documento de respuesta a lo solicitado por parte del investigador, el documento es la CARTA N° 010-2020 EPS SEDAJULIACA S.A./SGGS de fecha 20 de febrero del 2020 (Ver en anexos), el mismo que brinda mayor relevancia y objetividad a esta investigación.

De dicho número de elementos de la población, se determinó el tamaño de la muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) E^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la Muestra

N= Número de elementos de la población

σ = Variación Poblacional

Z = Valor o Nivel de confianza

E= Error muestral

La población de la presente tesis se consideró a 488 usuarios que tienen conexión de agua potable, de la cuales se determinó una muestra de 215 usuarios de acuerdo a la fórmula, usuarios que viven en la urbanización Jorge Chávez y que tienen conexión activa del servicio de agua potable.

La muestra de los usuarios es lo siguiente:

$$n = \frac{488(0.5)^2(1.96)^2}{(488 - 1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2}$$

n = 215 usuarios de agua potable

Tamaño de la Muestra: El tamaño de la muestra para esta investigación hace referencia a la proporción de usuarios de Agua Potable de la Urbanización Jorge Chávez que se extrajo de la población total de usuarios para verificar o demostrar con los objetivos de la investigación.

Número de elementos de la población: según el documento de respuesta a la solicitud de número de usuarios de Agua Potable en la urbanización Jorge Chávez es de 488 usuarios.

3.1.3. Método

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, método descriptivo cuyo propósito es medir el nivel de satisfacción del servicio de agua potable en la Urbanización Jorge

Chávez de la Ciudad de Juliaca - 2019, lo cual se ha realizado con la aplicación de una encuesta de satisfacción a través del instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, el cuestionario se ha aplicado a 215 usuarios de agua potable de la urbanización Jorge Chávez contando con 14 ítems de los cuales 7 están referidos al servicio de agua potable y los otros 7 están alusivos a la atención al usuario que presta la entidad prestadora de servicios.

CAPÍTULO IV

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Resultados

La información que se ha obtenido está orientada en dos aspectos:

a) Respecto al servicio recibido

PREGUNTA 1.1: ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?

Tabla 2

¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	28	13%
Mala	2	113	53%
Regular	3	62	29%
Buena	4	11	5%
Muy Buena	5	1	0%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

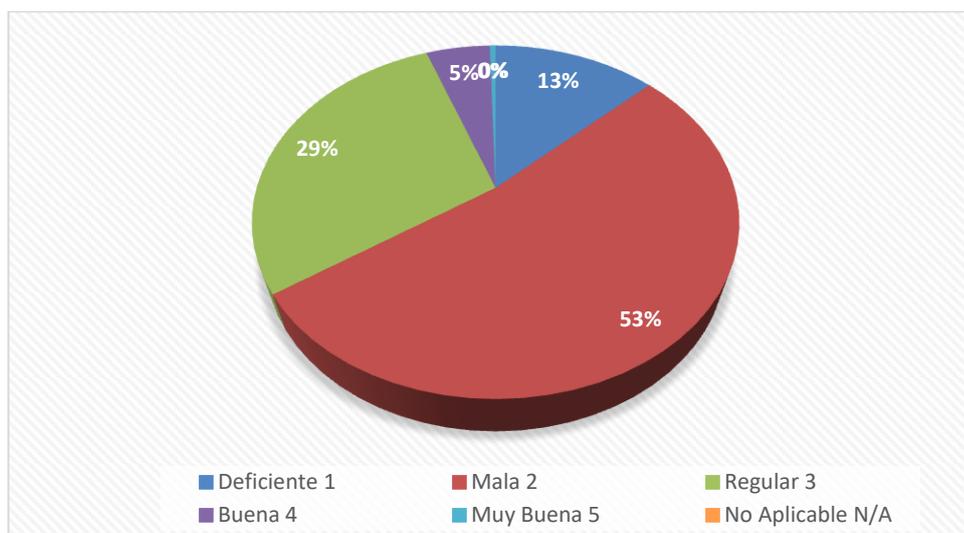


Figura 3 ¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?

Observando la tabla 2 y figura 3. De cómo califican en general su satisfacción con el servicio de Agua Potable que brinda la EPS SEDA JULIACA S.A que corresponde a la pregunta 1.1, el 53% de encuestados respondieron que su satisfacción es malo o bajo y que representa a 113 usuarios, en tanto, 62 usuarios respondieron que su satisfacción es regular y que representa el 29%, 28 usuarios respondieron que su satisfacción es deficiente o muy bajo y representa el 13%, por otro lado, sólo 11 usuarios encuestados respondieron que su satisfacción es buena y representa el 5% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la satisfacción de los usuarios es baja y que se ratifica la hipótesis general de la investigación.

PREGUNTA 1.2: ¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (calificar del 1 al 5. 1 como mínimo y 5 como máxima)

Tabla 3
¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	30	14%
Mala	2	128	60%
Regular	3	39	18%
Buena	4	17	8%
Muy Buena	5	1	0%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

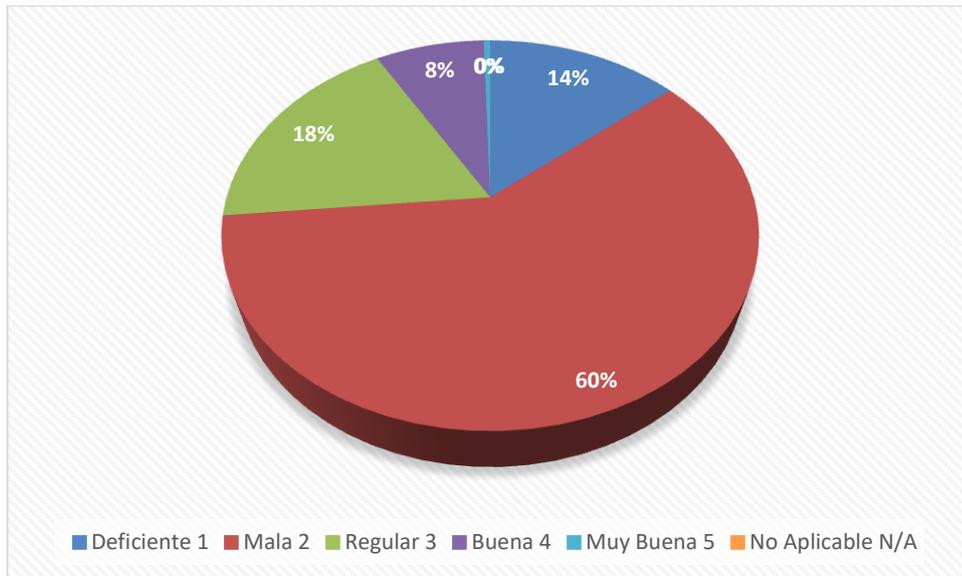


Figura 4 ¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente?

Observando la tabla 3 y figura 4. De que si el agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente, que corresponde a la pregunta 1.2, podemos afirmar que: El 60% indican que no cubren adecuadamente sus necesidades por lo que es malo y que representa a 128 usuarios, en tanto, 39 usuarios respondieron que cubre sus necesidades de manera regular y que representa el 18%, 30 usuarios respondieron deficiente o que no cubre en absoluto sus necesidades y representa el 14%, por otro lado, sólo 17 usuarios encuestados respondieron que es buena y que cubre sus necesidades, y representa el 8% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que agua potable no se cubre las necesidades básicas de los usuarios y la entidad prestadora de servicios debe enfocarse en esta carencia que se presenta.

PREGUNTA 1.3: ¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)

Tabla 4

¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	39	18%
Mala	2	114	53%
Regular	3	49	23%
Buena	4	13	6%
Muy Buena	5	0	0%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

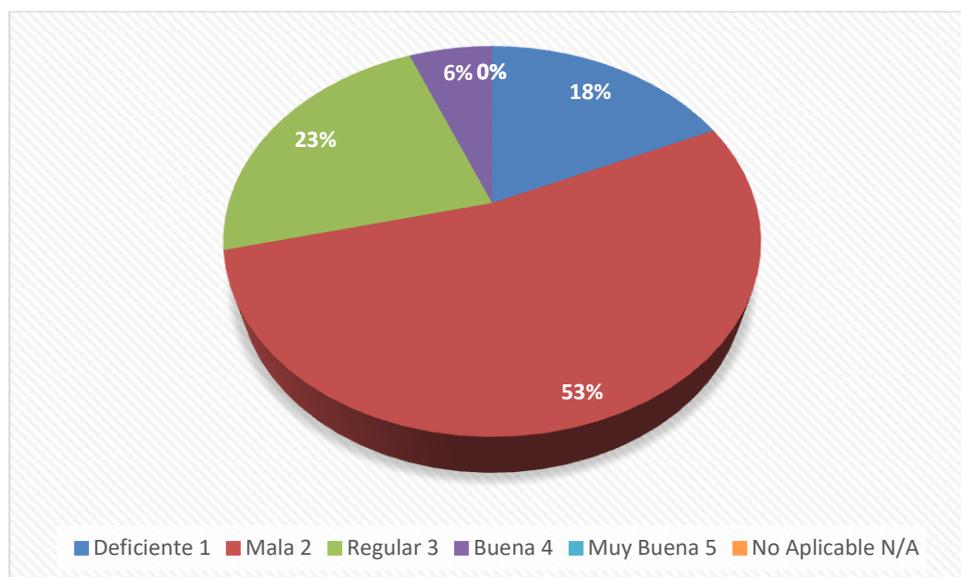


Figura 5 ¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales?

En la pregunta 1.3 y observando la tabla 4 y la figura 5. De que si el agua que recibe tiene olor, color o sabor anormal, se puede afirmar que: El 53% de encuestados respondieron que sí tiene color y sabor anormal, por lo tanto su satisfacción es malo o bajo y representa a 114 usuarios; en tanto, 49 usuarios respondieron regular, lo que significa que de vez en cuando tiene color y que representa el 23%, 39 usuarios respondieron que la mayoría de las veces viene con sabor anormales y representa el

18%, por otro lado, sólo 13 usuarios encuestados respondieron que el agua que reciben es buen y representa el 6% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que generalmente el agua potable tiene olor, color o sabor anormal.

PREGUNTA 1.4: ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)

Tabla 5
¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	25	12%
Mala	2	129	60%
Regular	3	55	25%
Buena	4	6	3%
Muy Buena	5	0	0%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

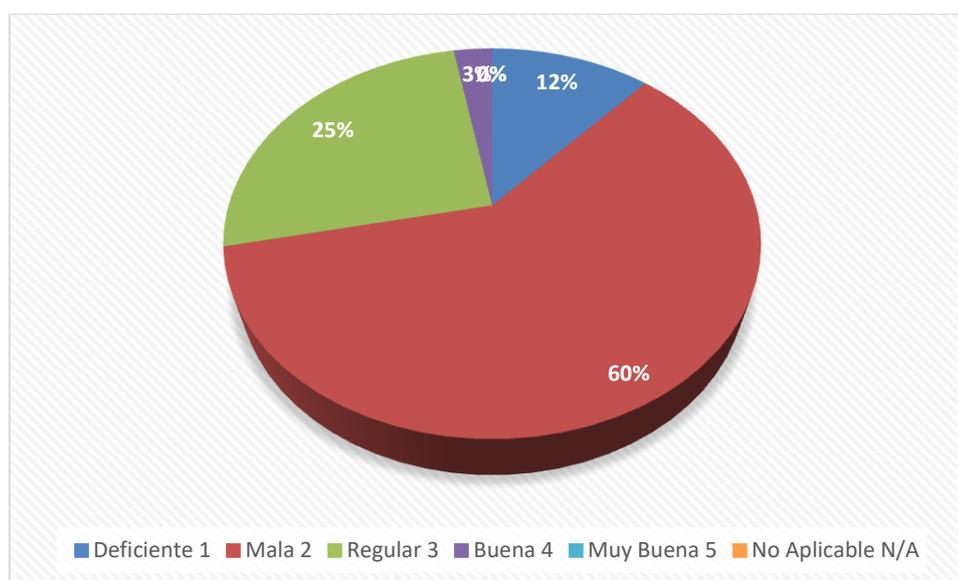


Figura 6 ¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada?

En la pregunta 1.4 y observando la tabla 5 y la figura 6. De que la continuidad u horas de servicio en su zona es adecuada, podemos afirmar que: El 60% de encuestados respondieron que no es adecuada o mala, ya que sólo se tiene el servicio de 3 a 4 horas y representa a 129 usuarios, en tanto, 55 usuarios respondieron que la continuidad es regular y que representa el 25%, 25 usuarios respondieron que la continuidad es deficiente o muy bajo y representa el 12%, por otro lado, sólo 06 usuarios encuestados respondieron que la continuidad es buena y representa el 3% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la continuidad es de pocas horas y se afirma la primera hipótesis específica de la investigación.

PREGUNTA 1.5: ¿La presión en su zona es adecuada? (calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)

Tabla 6
¿La presión en su zona es adecuada?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	49	23%
Mala	2	110	51%
Regular	3	49	23%
Buena	4	7	3%
Muy Buena	5	0	0%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

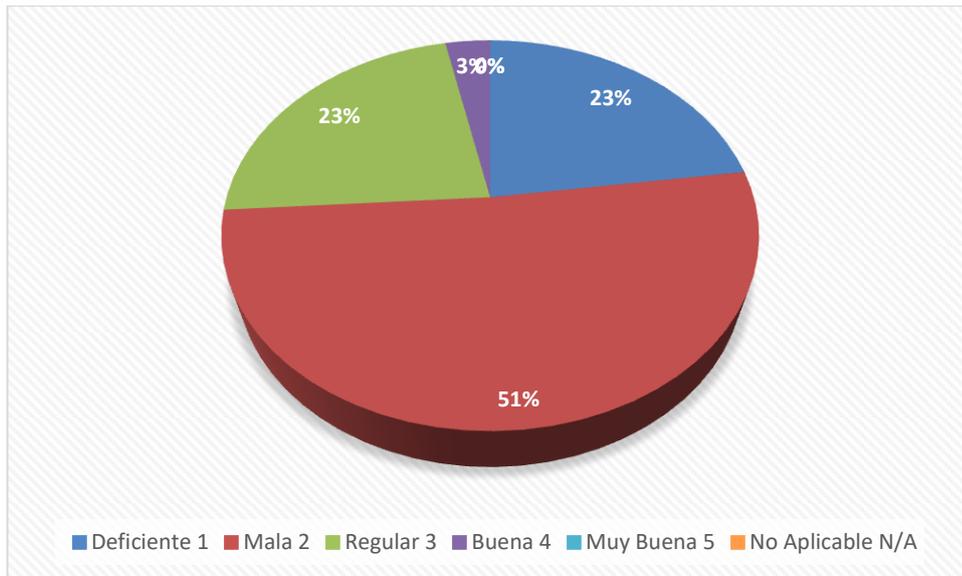


Figura 7 ¿La presión en su zona es adecuada?

En la pregunta 1.5 y observando la tabla 6 y figura 7. De que si la presión del agua en su zona es adecuada, se puede afirmar que: El 51% de usuarios encuestados respondieron que la presión es bajo o mala y que representa a 110 usuarios, en tanto, 49 usuarios respondieron que la presión es deficiente y que representa el 23%, 49 usuarios respondieron que la presión es regularmente adecuada y representa el 23%, por otro lado, sólo 7 usuarios encuestados respondieron que la presión es adecuada o buena y representa el 3% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la presión del agua es mínima, hecho que no garantiza un servicio oportuno de parte de la entidad prestadora de servicios y concuerda con la segunda hipótesis de la investigación.

PREGUNTA 1.6: ¿Se entera de los avisos de la EPS SEDAJULIACA S.A. por cortes del servicio? (calificar del 1 al 5, 1 como NO y 5 como SI)

Tabla 7

¿Se entera de los avisos de la EPS SEDAJULIACA S.A. por cortes del servicio?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	62	29%
Mala	2	80	37%
Regular	3	48	22%
Buena	4	21	10%
Muy Buena	5	4	2%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

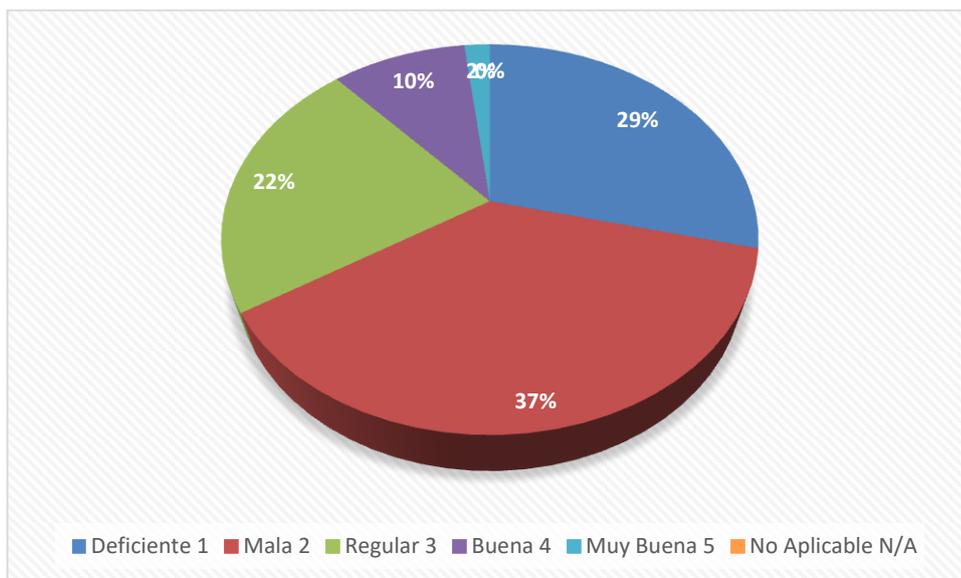


Figura 8 ¿Se entera de los avisos de la EPS SEDAJULIACA S.A. por cortes del servicio?

En la pregunta 1.6 y observando la tabla 7 y figura 8. De que si se entera de los avisos de la EPS SEDAJULIACA S.A. por cortes de del servicio, se puede afirmar que: El 37% de usuarios encuestados respondieron como malo, lo que significa que no se enteran de los cortes y representa a 80 usuarios, en tanto, 62 usuarios respondieron que nunca se entera o deficiente y que representa el 29%, 48 usuarios respondieron que se entera regularmente y representa el 22%, 11 usuarios encuestados respondieron que sí se entera oportunamente o buena y representa el 10%, por otro lado sólo 4 usuarios

calificaron como muy buena y representa el 2% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que los usuarios no se enteran de los cortes de servicio que realiza la EPS SEDAJULIACA S.A.

PREGUNTA 1.7: ¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (para este caso, si es NO calificar como 5, si es SÍ calificar como 1)

Tabla 8
¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	2	1%
Mala	2	9	4%
Regular	3	38	18%
Buena	4	72	34%
Muy Buena	5	91	42%
N/A	N/A	3	1%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

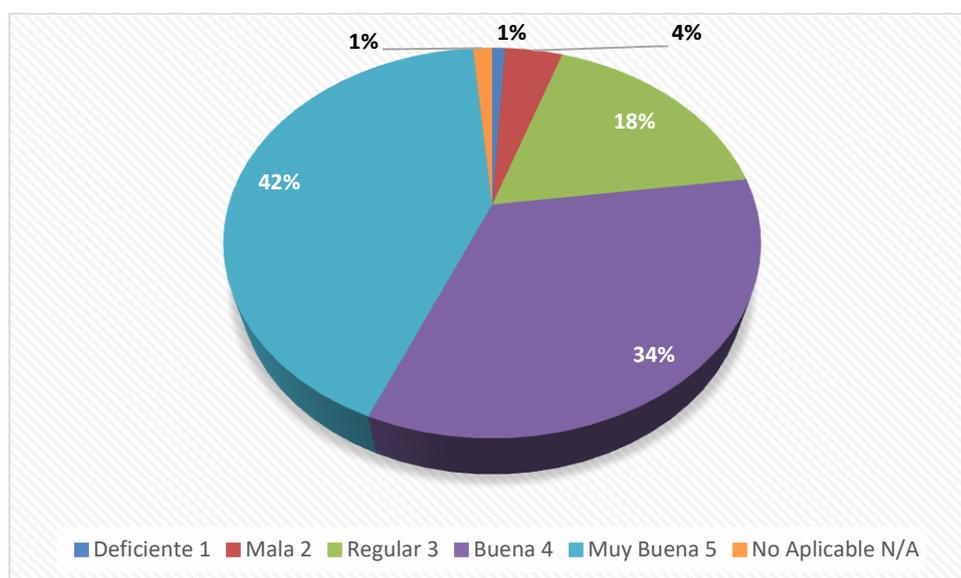


Figura 9 ¿Las redes de agua se rompen con frecuencia?

En la pregunta 1.7 y observando la tabla 8 y la figura 9. De que si las redes de agua se rompen con frecuencia, se puede afirmar que: El 34% de usuarios que fueron encuestados indicaron que no se rompe con frecuencia o es buena las redes y representa a 72 usuarios, en tanto, 91 usuarios respondieron que no se rompe casi nunca o muy

buena y que representa el 42%, 38 usuarios respondieron que regularmente se rompe y representa el 18%, 09 usuarios encuestados respondieron que casi siempre se rompen las redes o mala y representa el 4%, por otro lado 2 personas dijeron que se rompe frecuentemente y 3 usuarios que recién están habitando y que no pueden responder la pregunta y estos representan el 2% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que las redes de agua no se rompen con frecuencia, esto conlleva a que el usuario no sienta preocupación por un posible ruptura con frecuencia.

b) Respecto a la Empresa

PREGUNTA 2.1: ¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS SEDAJULIACA S.A.?

Tabla 9

¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS SEDAJULIACA S.A.?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	14	6%
Mala	2	111	52%
Regular	3	79	37%
Buena	4	10	5%
Muy Buena	5	1	0%
N/A	N/A	0	0%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: Elaboración Propia

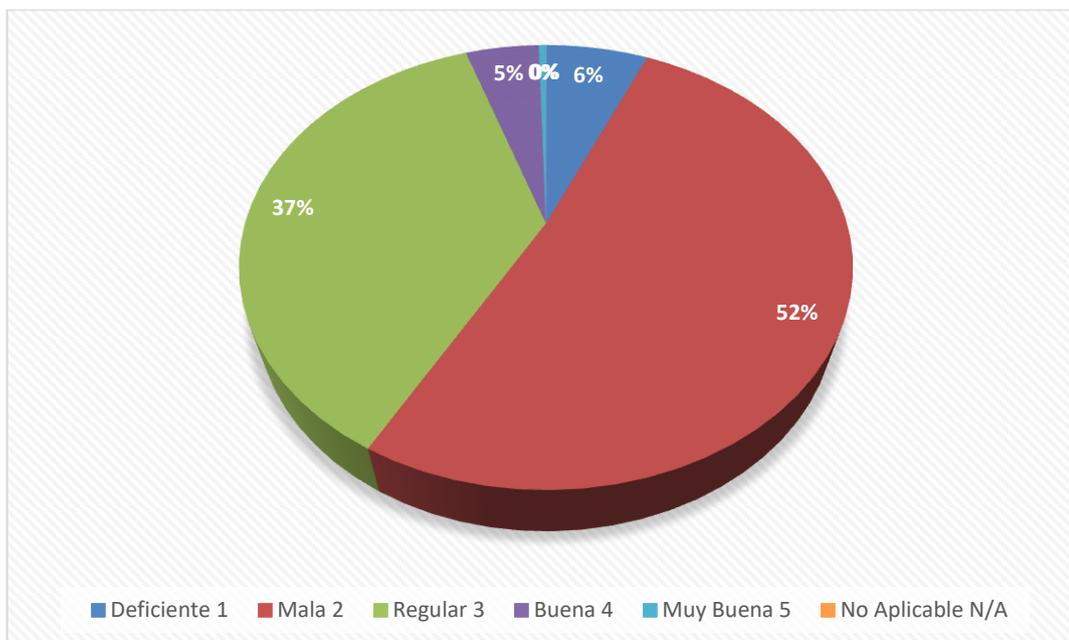


Figura 10 ¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS SEDAJULIACA S.A.?

En la pregunta 2.1 y observando la tabla 9 y la figura 10. De cómo califica la labor o desempeño de la EPS SEDAJULIACA S. A. , se afirma que: El 52% encuestados respondieron que califica de mala la labor o desempeño de la entidad y representa a 111 usuarios, en tanto, 79 usuarios respondieron que califican de regular y que representa el 37%, 14 usuarios respondieron que califican como deficiente el desempeño de la entidad y representa el 6%, por otro lado sólo 10 usuarios calificaron como buena y representa el 5% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que el desempeño de la empresa ante los usuarios es deficiente, siendo no fiable ni oportuno.

PREGUNTA 2.2: ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?

Tabla 10

¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	8	4%
Mala	2	109	51%
Regular	3	73	34%
Buena	4	11	5%
Muy Buena	5	2	1%
N/A	N/A	12	5%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

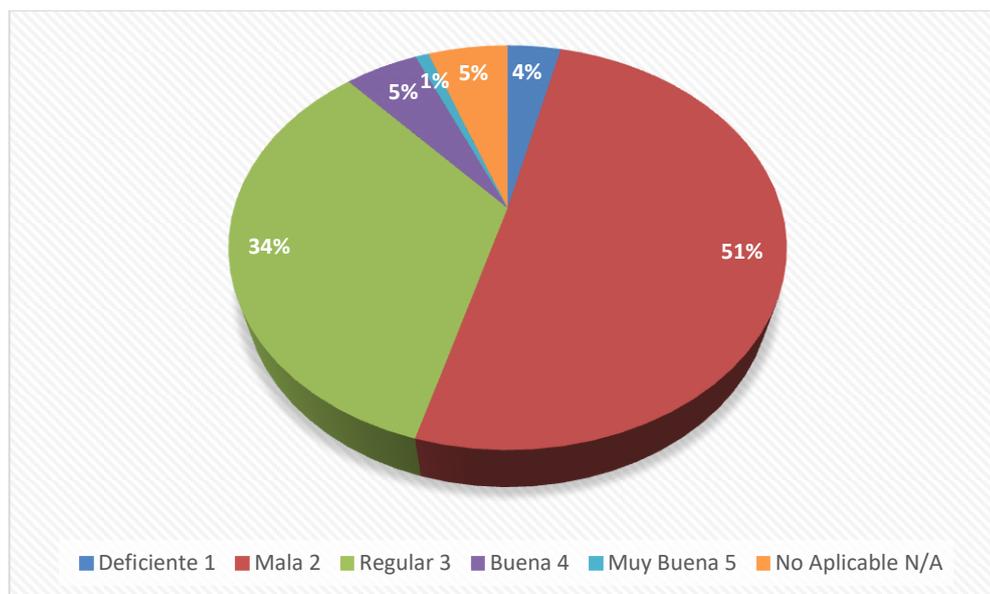


Figura 11 ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?

En la pregunta 2.2 y observando la tabla 10 y la figura 11. De cómo califica la atención al cliente de la EPS SEDAJULIACA S. A. , se afirma que: El 51% de encuestados indican que califican de mala la atención al cliente y representa a 109 usuarios, en tanto, 73 usuarios respondieron que califican de regular el servicio al cliente y que representa el 34%, 8 usuarios respondieron que califican como deficiente el servicio al cliente por parte de la entidad y representa el 4%, 11 usuarios respondieron que califican como

buena el servicio al cliente y representa el 5%, 12 usuarios respondieron que no se apersonaron a las oficina de la entidad y representa el 12%, finalmente, sólo 2 usuarios calificaron como muy buena la atención y representa el 1% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la atención que brinda EPS SEDAJULIACA S.A. es mala y no está orientada al usuario.

PREGUNTA 2.3: ¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS SEDAJULIACA S.A.?

Tabla 11

¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS SEDAJULIACA S.A.?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	27	13%
Mala	2	89	41%
Regular	3	78	36%
Buena	4	17	8%
Muy Buena	5	3	1%
N/A	N/A	1	1%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

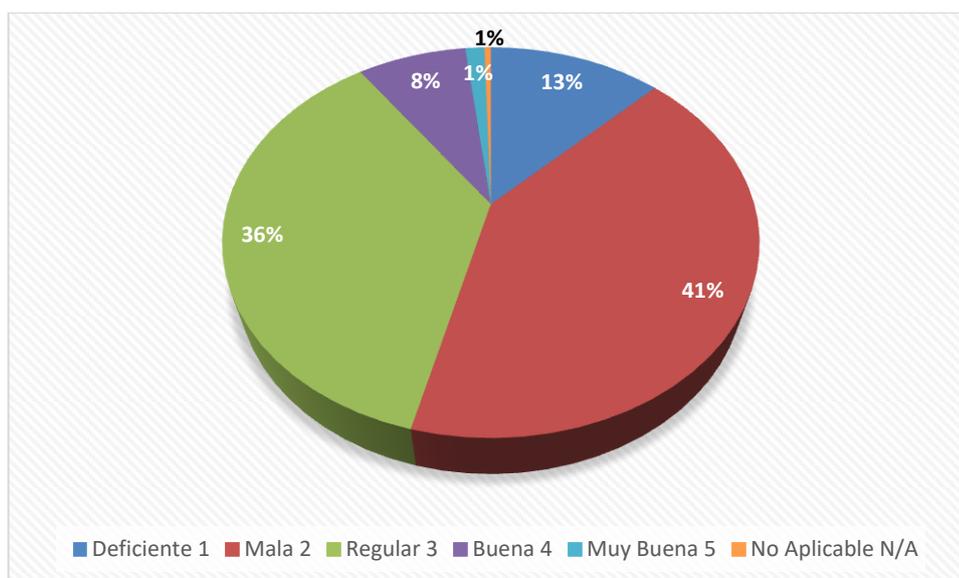


Figura 12 ¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS SEDAJULIACA S.A.?

En la pregunta 2.3 y observando la tabla 11 y la figura 12. De cómo califica la información disponible por parte de la EPS SEDAJULIACA S. A. , se afirma que: El 41% de encuestados respondieron que califican de mala la información disponible y que representa a 88 usuarios, en tanto, 78 usuarios respondieron que califican de regular la información disponible y que representa el 36%, 27 usuarios respondieron que califican como deficiente la información disponible y representa el 13%, 17 usuarios respondieron que califican como buena la información disponible y representa el 8%, finalmente, sólo 3 usuarios calificaron como muy buena la información disponible y representa el 1% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la información disponible no es lo adecuado o mala.

PREGUNTA 2.4: ¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS SEDAJULIACA S.A. es el adecuado?

Tabla 12

¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS SEDAJULIACA S.A. es el adecuado?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	21	10%
Mala	2	90	42%
Regular	3	61	28%
Buena	4	20	9%
Muy Buena	5	3	2%
N/A	N/A	20	9%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

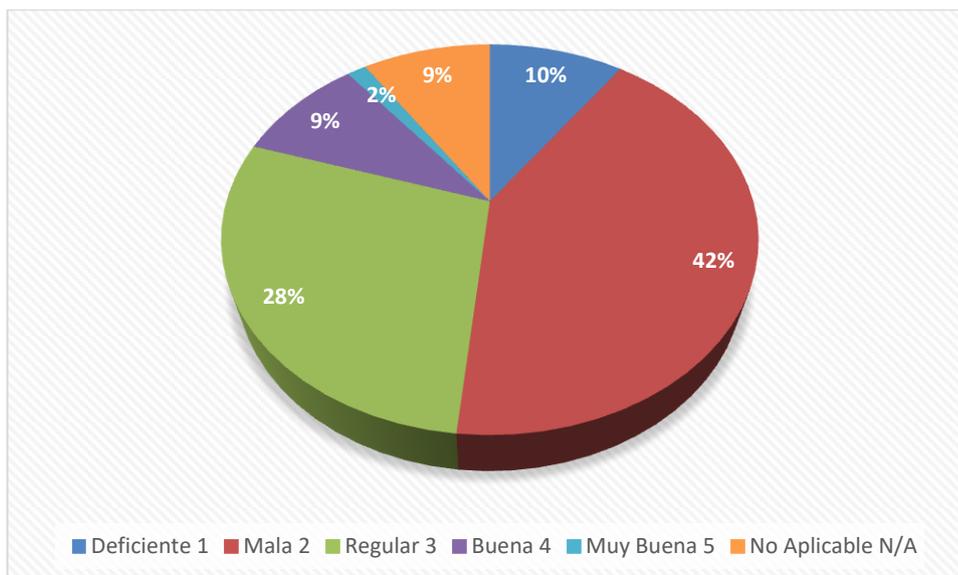


Figura 13 ¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS SEDAJULIACA S.A. es el adecuado?

En la pregunta 2.4 y observando la tabla 12 y la figura 13. De que si considera el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS SEDAJULIACA S. A. es el adecuado , se afirma que: El 52% de los encuestados respondieron que consideran que no es el adecuado es malo y representa a 90 usuarios, en tanto, 61 usuarios respondieron que califican de regular el tiempo de espera y que representa el 61%, 21 usuarios respondieron que califican como deficiente o muy lento el tiempo de espera y representa el 10%, 20 usuarios respondieron que califican como buena u oportuno el tiempo de espera y representa el 9%, 20 usuarios respondieron que no se apersonaron a las oficinas de la entidad y representa el 9%, finalmente, sólo 3 usuarios calificaron como muy buena el tiempo de espera y representa el 2% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que el tiempo de espera en la atención no es el adecuado y en calificación general de parte de los usuarios es mala.

PREGUNTA 2.5: ¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A. sobre los servicios que brinda?

Tabla 13

¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A. sobre los servicios que brinda?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	22	10%
Mala	2	74	34%
Regular	3	65	30%
Buena	4	16	8%
Muy Buena	5	4	2%
N/A	N/A	34	16%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

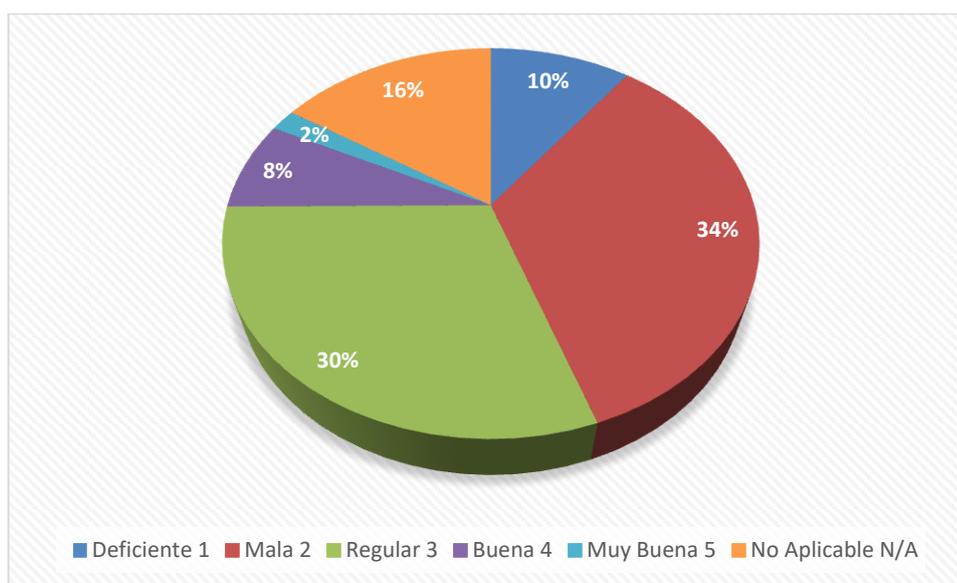


Figura 14 ¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A. sobre los servicios que brinda?

En la pregunta 2.5 y observando la tabla 13 y la figura 14. De cómo califica la capacidad técnica del personal de la EPS SEDAJULIACA S. A. sobre los servicios que brinda, se afirma que: El 34% de los encuestados respondieron que califica como mala la capacidad técnica y representa a 74 usuarios, en tanto, 65 usuarios respondieron que califican de regular y que representa el 30%, 22 usuarios respondieron que califican como deficiente y representa el 10%, 16 usuarios respondieron que califican como

bueno la capacidad técnica y representa el 8%, 34 usuarios respondieron que no hicieron algún al personal para un servicio y representa el 16%, finalmente, sólo 4 usuarios calificaron como muy buena la capacidad técnica y representa el 2% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la capacidad técnica es deficiente, este aspecto debe de mejorar la entidad para una respuesta rápida y efectiva.

PREGUNTA 2.6: Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?

Tabla 14

Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	19	9%
Mala	2	73	34%
Regular	3	41	19%
Buena	4	13	6%
Muy Buena	5	3	1%
N/A	N/A	66	31%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

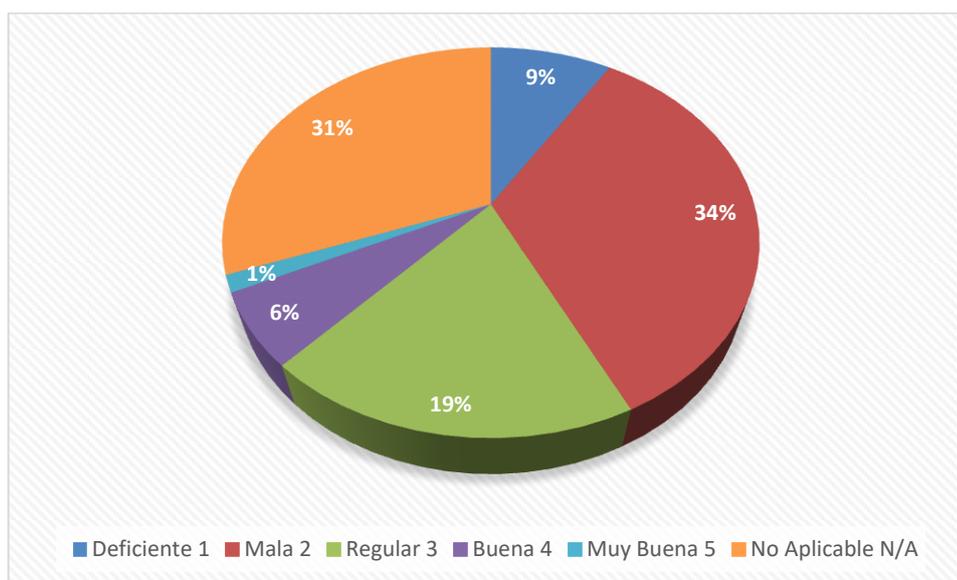


Figura 15 Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?

En la pregunta 2.6 y observando la tabla 14 y la figura 15. De que si han presentado algún reclamo y la atención ha sido buena de parte de la EPS SEDAJULIACA S. A., se

afirma que: El 34% de encuestados respondieron que consideran como mala y representa a 73 usuarios, en tanto, 41 usuarios respondieron que la atención ha sido buena y que representa el 19%, 19 usuarios respondieron que califican como deficiente o que no fue buena la atención y representa el 9%, 13 usuarios respondieron dando conformidad de la atención y representa el 6%, 66 usuarios respondieron que no presentaron ningún reclamo a la entidad y representa el 31%, finalmente, sólo 3 usuarios calificaron como muy buena la atención de su reclamo y representa el 1% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que la mayoría de los usuarios que presentaron su reclamo no tuvieron una respuesta acorde a lo solicitado, asimismo, la tercera parte del total de usuarios nunca presentó reclamo alguno a la entidad.

PREGUNTA 2.7: Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)

Tabla 15

Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?

RESPUESTA	VALORACIÓN	Nº	%
Deficiente	1	40	19%
Mala	2	61	28%
Regular	3	33	15%
Buena	4	10	5%
Muy Buena	5	5	2%
N/A	N/A	66	31%
TOTAL		215	100%

Nota. Fuente: *Elaboración Propia*

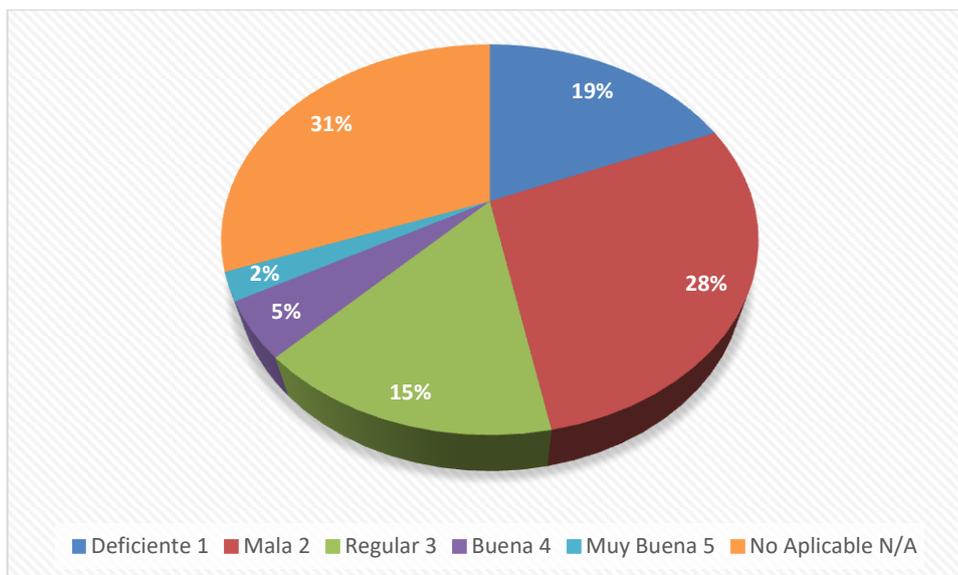


Figura 16 Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida?

En la pregunta 2.7 y observando la tabla 15 y la figura 16. De que si presentó algún reclamo la solución fue rápida , se afirma que: El 28% de los encuestados respondieron que consideran que no fue rápida la solución o es mala y representa a 61 usuarios, en tanto, 33 usuarios respondieron que califican regularmente rápida la solución y que representa el 15%, 40 usuarios respondieron que califican como deficiente o que no le respondieron su reclamo y representa el 19%, 10 usuarios respondieron que califican como buena u oportuno la solución y representa el 5%, 66 usuarios respondieron que no presentaron ningún reclamo y representa el 31%, finalmente, sólo 5 usuarios calificaron como muy buena o respuesta inmediata a sus reclamos y representa el 2% del total de usuarios en la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca. Por lo tanto, se puede concluir que los usuarios no tuvieron una respuesta rápida y la tercera parte de los usuarios nunca presentaron reclamo alguno a la entidad.

4.1.2. DISCUSIÓN

Cumplido la sistematización de los resultados y que han sido demostrados anteriormente, es necesario discutir estos resultados con los antecedentes y marco teórico; a continuación, presentamos la discusión de resultados de la presente investigación.

La tabla 2 y la Figura 3 manifiestan que el nivel de satisfacción en general es malo o baja 53%, Regular 29%, Buena 5% y Deficiente 13%, llegando a concordar con (Ponce. Y, 2018) “(...) el 82.8% está muy insatisfecho e insatisfecho con el agua potable y desagüe que reciben por parte de esta empresa, la diferencia porcentual entre la percepción (44.08%) y expectativas (85.08%) por el producto está en alrededor del 41%, con lo cual se puede decir que hay una satisfacción muy baja por parte de los usuarios en relación al producto brindado por la EPS SEDA-JULIACA. Pero no concordando con (Pantoja. J, 2019) “(...) El nivel de satisfacción mediante este estudio del servicio de agua potable en el Psj Mercedes Indacochea, Huacho es buena con 44.83% de las personas que considera eso.

(Angulo & Peralta, 2016) “los usuarios encuestados en su mayoría respondieron que a veces cumple sus necesidades debido a que no tienen el agua todo el día y llega poca agua a sus domicilios”, llegando a concordar en parte con la tabla 3 y la Figura 4 dónde determinaron que no llega a cubrir sus necesidades o que hay pocas horas de cobertura de agua potable con 60% de usuarios.

La tabla 4 y la figura 5. De que, si el agua que recibe tiene olor, color o sabor anormal, los usuarios indicaron que tiene olor y color el agua que reciben, con esto la entidad no estaría cumpliendo en proveer agua potable apto para el consumo humano tal como lo señala la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS, mostrando en estadísticas este inconveniente afecta al 53% de los usuarios y sólo el 6% afirma que no tiene olor ni sabor.

La tabla 5 y la figura 6. Sobre la continuidad u horas de servicio en su zona es adecuada, el 60% afirmó que no es adecuado la cobertura o es mala, concordando con (Angulo & Peralta, 2016) “El prestador debe mejorar la continuidad del servicio y

calidad de agua brindada, así como brindar información de lo que se viene haciendo por mejorar el servicio para los usuarios de la ciudad”.

La tabla 9 y la figura 10. De cómo califica la labor o desempeño de la EPS SEDAJULIACA S. A., se ha alcanzado al resultado de que el 52% de los usuarios califican de mala la labor o desempeño, esto debe mejorar de parte de la entidad, porque las normas actuales indican que los servicios que presta una entidad debe estar orientado a los clientes o usuarios y sólo el 5% calificó de buena la labor de dicha EPS.

La tabla 10 y la figura 11. De cómo califica la atención al cliente de la EPS SEDAJULIACA S. A., EL 51% de los usuarios indicaron que la atención al cliente no es lo adecuado y sólo el 5% señalaron que es adecuado la atención, en esto estaría incurriendo la Ley General del procedimiento administrativo que indica que las entidades deben simplificar o adecuar la atención al usuario.

CAPÍTULO V

5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1. CONCLUSIONES

PRIMERO: Al finalizar esta investigación, se ha identificado que el nivel de satisfacción con el servicio de Agua Potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca – en el año 2019 es bajo, teniendo como resultado con más del 65% de usuarios que califican como deficiente o mala el servicio de agua potable proveído por la EPS SEDAJULIACA S. A., con ello se ha ratificado la hipótesis general planteado en la investigación. Asimismo, se verifica que el servicio recibido no cumple con las expectativas que tienen los usuarios, por ello la entidad prestadora de servicios debe realizar estrategias comunicativas con los usuarios para que se revierta el resultado de la presente investigación y garantizar la sostenibilidad y gobernabilidad de las empresas prestadoras de servicios en el Perú.

SEGUNDO: Realizada el análisis de la actual situación sobre la continuidad y cobertura de servicio de agua potable, respecto al número de horas de servicio que se cuenta en la Urbanización Jorge Chávez es de pocas horas, según la encuesta realizada y esto representa el 60% de usuarios, lo cual hace que no cubra sus necesidades adecuadamente; asimismo, la poca cantidad de agua que se recibe generalmente tiene olor, color o sabor anormal según refieren el 53% de encuestados. De esta forma se ratifica la hipótesis específica 1, de que la cobertura del servicio de agua potable sería de pocas horas en la urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca, 2019.

TERCERO: Se ha determinado que el servicio de agua potable es regularmente fiable y oportuno en la Urbanización Jorge Chávez, se muestra que los reclamos realizadas por los usuarios en la mayoría de los casos no tuvieron una respuesta inmediata o en tiempo oportuno, haciendo con esto que los usuarios tengan desconfianza en la entidad prestadora de servicios de saneamiento en la ciudad de Juliaca. Y se afirma la segunda hipótesis específica de que el servicio no sería oportuno ni fiable de parte de la entidad prestadora de servicios.

Finalmente, el crecimiento poblacional hace que cada vez más usuarios queden insatisfechos con el servicio de agua potable, para ello la entidad debe proponer políticas sectoriales para solucionar la insatisfacción de los usuarios que representa más del 65% en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca.

5.1.2. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda que la EPS SEDAJULIACA S.A. debe intensificar su trabajo en las horas de cobertura, la presión y la atención al usuario, porque es la única forma de que los usuarios estén satisfechos y si hay alguna limitación para realizarlo, hacer campañas de sensibilización para que los usuarios estén informados y que entiendan la verdadera situación del servicio público percibido.

SEGUNDO: Se debe priorizar los petitorios de los usuarios de manera pronta y hacer que confíen en la empresa proveedora de servicios de saneamiento, todo servicio debe estar orientado al usuario como fin supremo. Asimismo, la velocidad del incremento poblacional en la ciudad de Juliaca que se refleja en el incremento del número de clientes o usuarios de Agua Potable, es mayor a la capacidad que tiene la empresa prestadora de servicios de saneamiento SEDAJULIACA S.A. y debe implementar políticas para generar capacidad de respuesta, lo que se traduce en un deterioro permanente de la calidad de provisión de servicios, reflejada en el nivel de satisfacción de los usuarios.

TERCERO: A raíz de esta investigación se tiene como recomendación de rehabilitar y ampliar los sistemas de agua potable para lograr una adecuada prestación de los servicios de agua potable en el área de estudio y la Ciudad de Juliaca. Ya que el 19 de diciembre del 2016, se aprobó el Proyecto de Ley que declara de Interés Nacional y Necesidad Pública el “Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el distrito de Juliaca, provincia de San Román”

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, C. G. (2012). *Satisfacción de clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.
- Angulo, K., & Peralta, V. (2016) *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015* (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Corrales, M. E. (2003) *Gobernabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en América Latina*. Brasil.
- Calva J. J. (2009). *satisfacción de usuarios: la investigación sobre necesidades de información*. México: UNAM.
- Código de buen gobierno corporativo de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Juliaca – EPS SEDAJULIACA S.A. que corresponde al año 2018*. Recuperado de https://sedajuliaca.com/wp-content/uploads/2019/07/cod_buen_gobierno_2018.pdf
- Estudio Tarifario: Determinación de la fórmula tarifaria, estructura tarifaria y metas de gestión aplicable a la entidad prestadora saneamiento de Juliaca – EPS SEDAJULIACA S.A.* Recuperado de <https://sedajuliaca.com/wp-content/uploads/2019/07/estudiotar.pdf>
- Gutiérrez, J. (2016) *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – provincia de Mariscal Cáceres 2016* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú.
- Jouravlev, A. (2004), “Participación privada sustentable: perspectivas y experiencias”, *seminario internacional “Rol del regulador de agua potable y saneamiento en el siglo XXI: retos y oportunidades”*, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), *colección documentos de proyectos*, LC/W.332, Santiago de Chile (disponible en internet: <http://www.eclas.org>).
- Instituto Nacional de Administración Pública (2009) *Guías Técnicas Municipales*. Recuperado de

http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/322/1/images/guias_inap.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2004. Perú: *compendio Estadístico* 2003. Lima: INEI.

Lampoglia, T., Agüero, R. & Barrios, C. (2008). Orientaciones sobre agua y saneamiento para zonas rurales. Recuperado de: http://www.bvsde.paho.org/bvsacg/guialcalde/2sas/d21/019_SER_OrientacionesA&Szonasrurales/Orientaciones%20sobre%20A&S%20para%20zonas%20rurales.pdf

Memoria Anual 2018 de EPS SEDAJULIACA S.A. recuperado de <https://sedajuliaca.com/wp-content/uploads/2019/07/memoria2018.pdf>

Organismo Mundial de la Salud (2006) Guías para la calidad del agua potable. Volumen 1. Recuperado de: https://www.who.int/water_sanitation_health/dwq/gdwq3_es_fulll_lowres.pdf

Ortega, M. (2016), *La percepción de los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa* (Proyecto de intervención). Universidad Veracruzana, México.

Ojeda, L. & Quispe, V. (2017) *Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly's de la ciudad de Juliaca-Puno 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.

Organismo Técnico de la administración de los servicios de saneamiento. (2016) Entidad prestadora de servicios de saneamiento de Juliaca, informe final de evaluación 2013-2015 (informes finales de evaluación) recuperado de <http://www.otass.gob.pe/publicaciones/informes/informe-deevaluacion/informe-de-evaluacion-de-eps-periodo-2013-2015/informes-finales-de-evaluacion-3/2086-eps-sedajuliaca-1/file.html>

- Pastor, O. (2014) Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2016 – 2021, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Recuperado de <https://sedajuliaca.com/wp-content/uploads/2019/07/pesem.pdf>*
- Patrick, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú.
- Ponce, Y. (2018) *Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable y desagüe y sus determinantes en la ciudad de Juliaca-2017, 2018* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Pantoja, J. (2019) *Análisis de la satisfacción del servicio de agua potable en la avenida Mercedes Indacochea, Huacho, 2019* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Sanguesa, S. M. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad. España: Paraninfo.
- Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento SUNASS. Portal web, 2020. Recuperado de <https://www.sunass.gob.pe/websunass/index.php/sunass/quienes-somos>*
- Thompson, I. (2005) *“La Satisfacción del Cliente: Conozca cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del cliente, cómo definirla, qué elementos la componen y cuál es la fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente. Bolivia.*
- Velasco, V. (2011). *La Calidad del Servicio y la Satisfacción de los Clientes del Comisariato FECOS de la ciudad de Salcedo* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Vidangos, W. (2017) *Estrés laboral (Síndrome de Burnout) y efectos en la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico de la región puno; 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Instrumento de Recolección de Datos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración por brindar su respuesta sobre el Servicio Público de Agua Potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca en el año 2019. Por favor no escriba su nombre, esta encuesta es anónima y confidencial.

Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Deficiente	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	No Aplicable
1	2	3	4	5	N/A

Nº	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN					
		1	2	3	4	5	N/A
I.	Respecto al servicio recibido						
1.1	¿Cómo calificaría en general su satisfacción con respecto a los servicios de agua potable que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.						
1.2	¿El agua que recibe cubre sus necesidades adecuadamente? (calificar del 1 al 5. 1 como mínimo y 5 como máxima)						
1.3	¿El agua que recibe tiene olor, color o sabor anormales? (calificar del 1 al 5, 1 como con olor, color y sabor anormales y 5 como ningún olor, color o sabor anormales)						
1.4	¿La continuidad (horas de servicio) en su zona es adecuada? (calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
1.5	¿La presión en su zona es adecuada? (calificar del 1 al 5, 1 como mínima y 5 como máxima)						
1.6	¿Se entera de los avisos de la EPS SEDAJULIACA S.A. por cortes del servicio? (calificar del 1 al 5, 1 como NO y 5 como SI)						
1.7	¿Las redes de agua se rompen con frecuencia? (para este caso, si es NO calificar como 5, si es SÍ calificar como 1)						
II.	Respecto a la empresa	1	2	3	4	5	N/A
2.1	¿Cómo calificaría usted en general la labor o desempeño de la EPS SEDAJULIACA S.A.?						
2.2	¿Cómo calificaría su satisfacción respecto a la atención al cliente que brinda la EPS SEDAJULIACA S.A.?						
2.3	¿Cómo calificaría la información disponible por parte de la EPS SEDAJULIACA S.A.?						
2.4	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en las oficinas de la EPS SEDAJULIACA S.A. es el adecuado?						
2.5	¿Cómo calificaría la capacidad técnica del personal de la EPS SEDAJULIACA S.A. sobre los servicios que brinda?						
2.6	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La atención ha sido buena?						
2.7	Si es que ha presentado algún reclamo, ¿La solución fue rápida? (calificar del 1 al 5, 1 como muy lenta y 5 como rápida)						

Fuente: SUNASS

ANEXO N° 2: Cuadro de resumen por número de encuestas y sus respectivas respuestas por ítem.

ENC.	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7
1	4	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	3	NA	NA
2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
3	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	4
4	2	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	2	3	3
5	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2
6	2	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	3
7	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3
9	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5
10	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
11	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2
12	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2
13	2	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2
19	3	2	2	1	2	1	5	3	3	3	2	NA	NA	NA
20	2	2	2	1	2	1	5	3	2	3	2	NA	NA	NA
21	2	2	2	3	2	1	5	2	3	2	3	NA	NA	NA
22	3	2	2	2	2	1	5	3	3	3	2	3	NA	NA
23	2	2	2	2	2	1	5	3	3	2	3	3	NA	NA
24	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1
25	2	1	2	2	2	3	5	3	2	3	2	3	2	1
26	2	2	2	2	2	1	5	2	2	3	3	1	NA	NA
27	2	2	2	2	2	1	5	3	2	3	2	3	NA	NA
28	2	2	2	2	2	1	5	2	2	3	2	4	NA	NA
29	3	2	3	2	2	2	5	2	3	2	3	2	2	2
30	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	4	3	3	4
31	2	3	2	2	3	1	5	2	2	2	4	3	NA	NA
32	1	1	1	2	1	2	5	2	3	2	3	3	2	2
33	1	2	2	1	1	2	5	2	3	2	3	2	NA	NA
34	3	2	2	2	3	4	5	3	2	3	3	3	2	3
35	2	2	2	3	2	3	5	3	4	3	3	3	2	3
36	2	1	2	1	2	2	5	2	3	2	3	2	2	3
37	2	2	1	2	3	2	5	3	3	3	2	NA	NA	NA
38	3	2	3	2	3	1	5	3	2	2	3	2	3	2
39	3	2	3	2	2	3	NA	3	NA	3	3	3	NA	NA
40	2	2	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3
41	5	4	4	3	3	2	5	3	3	3	4	5	NA	NA
42	3	1	4	3	2	5	5	2	3	3	2	3	2	1
43	2	2	2	2	2	1	5	2	NA	3	NA	NA	NA	NA
44	2	3	3	2	2	1	5	2	NA	3	NA	NA	NA	NA
45	1	2	1	1	1	2	5	2	NA	3	NA	NA	NA	NA
46	2	2	2	2	2	3	5	3	3	NA	3	NA	NA	NA
47	2	2	2	2	2	1	5	3	NA	1	NA	NA	NA	NA
48	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	NA	NA	NA	NA
49	3	2	2	2	3	3	5	2	2	2	1	2	2	1
50	3	2	2	2	2	1	5	2	2	2	NA	NA	NA	NA
51	1	1	2	2	1	2	5	2	NA	3	NA	NA	NA	NA
52	2	2	3	2	2	1	5	3	NA	3	NA	NA	NA	NA
53	2	2	2	2	2	1	5	2	1	2	2	1	1	1
54	2	2	2	1	1	2	5	2	NA	2	NA	NA	NA	NA
55	1	1	2	2	1	1	5	3	2	1	NA	NA	NA	NA
56	1	1	2	2	2	1	5	2	2	2	1	1	2	1
57	2	2	1	1	1	1	5	3	NA	2	NA	NA	NA	NA
58	2	1	2	2	2	1	NA	3	3	2	2	2	2	1

59	1	2	2	2	3	1	5	2	NA	2	NA	NA	NA	NA
60	2	1	2	2	2	3	3	3	NA	3	NA	NA	NA	NA
61	2	3	4	3	2	1	2	3	3	3	3	3	NA	NA
62	2	2	2	2	1	1	5	2	3	2	1	2	2	1
63	3	2	2	2	2	1	5	3	3	2	2	3	NA	NA
64	3	2	2	2	2	1	NA	2	3	2	3	2	3	1
65	2	2	2	2	2	1	5	3	3	3	2	3	2	2
66	4	4	2	3	3	5	5	3	3	3	NA	4	NA	NA
67	3	3	3	2	3	3	5	2	3	3	3	3	NA	NA
68	2	3	2	3	3	2	5	2	3	2	1	2	2	1
69	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2
70	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
71	2	2	2	1	3	2	4	2	2	3	1	1	1	1
72	3	2	4	4	3	1	4	3	3	1	3	2	1	1
73	4	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2
74	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
75	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
76	2	3	3	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3
77	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
78	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1
79	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1
80	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2
81	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	1	1
82	2	2	3	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2
83	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
84	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3
85	1	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
86	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	NA
87	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1
88	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3
89	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2
90	1	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	1
91	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2
92	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
93	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
94	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2
95	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
96	3	2	3	2	2	2	4	2	3	4	3	4	3	3
97	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	2	4	3
98	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	4	2	3	3
99	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	NA	NA
100	2	4	2	2	3	2	4	3	3	5	3	4	3	3
101	3	2	2	2	3	4	4	2	2	4	3	3	2	3
102	1	1	1	3	1	2	5	1	1	1	1	2	2	1
103	2	2	4	3	1	1	5	3	3	1	4	1	1	1
104	2	1	1	3	1	1	5	2	2	1	1	1	1	1
105	3	2	1	2	1	1	5	3	3	2	1	1	NA	NA
106	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	5	1
107	3	1	1	3	1	4	5	4	3	1	2	2	NA	NA
108	3	5	4	3	1	4	5	4	3	3	3	2	NA	NA
109	3	4	1	2	1	3	5	3	2	1	3	1	NA	NA
110	3	1	1	2	1	1	5	2	2	1	2	1	NA	NA
111	2	1	3	1	2	1	5	2	2	1	1	2	1	1
112	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	NA	NA
113	1	1	3	2	1	1	5	2	2	1	2	1	1	1
114	2	2	3	3	3	2	5	3	2	2	3	3	2	2
115	1	1	1	3	2	2	5	1	1	1	1	2	NA	NA
116	2	1	1	2	2	2	5	2	2	1	2	1	2	1
117	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	NA	NA
118	3	2	1	2	1	1	5	1	2	2	2	3	1	1
119	3	2	2	2	1	3	5	3	2	2	NA	1	NA	NA
120	2	3	2	3	1	3	5	3	2	1	2	5	NA	NA
121	3	2	2	2	2	2	5	1	3	2	2	4	3	3
122	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2

123	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2	1	1
124	1	2	2	2	1	1	4	1	2	2	2	1	3	3
125	3	4	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3
126	2	2	2	2	1	3	4	3	2	3	3	3	4	2
127	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2
128	2	2	3	2	1	2	4	2	2	3	2	2	3	3
129	4	2	1	2	2	2	2	3	3	2	4	NA	NA	NA
130	3	2	2	3	2	2	4	3	2	4	2	NA	NA	NA
131	3	4	2	2	2	1	4	3	3	4	3	NA	2	2
132	1	2	3	1	1	1	4	2	3	1	1	2	4	3
133	2	4	1	3	2	3	4	3	2	2	2	1	3	4
134	3	2	3	2	1	1	4	3	2	2	3	NA	NA	NA
135	2	3	1	2	1	2	2	3	3	3	2	NA	NA	NA
136	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	4	NA	NA	NA
137	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	1
138	1	2	2	3	1	1	4	2	2	2	NA	NA	NA	NA
139	4	3	2	3	2	4	5	3	3	2	4	NA	NA	NA
140	3	4	1	2	3	4	3	2	3	3	1	3	2	2
141	1	2	3	2	1	2	4	1	1	1	2	1	1	1
142	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	NA	NA
143	2	3	2	2	2	4	4	4	2	3	2	2	2	2
144	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	2	1
145	2	2	3	2	2	1	4	1	NA	3	NA	3	NA	NA
146	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
147	2	2	2	2	2	3	4	2	1	4	2	NA	2	2
148	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	NA	NA
149	2	2	2	2	1	3	4	2	2	3	3	3	4	3
150	1	1	1	1	1	3	4	2	2	2	2	2	2	2
151	2	2	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2	2
152	1	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2
153	1	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	3	NA	NA
154	2	4	3	2	2	4	4	4	3	2	3	NA	NA	NA
155	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
156	3	2	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	1
157	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1
158	2	3	3	2	2	4	5	3	2	3	NA	3	NA	1
159	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	1
160	3	1	1	2	4	4	5	3	3	3	2	3	2	5
161	3	2	2	1	2	2	4	3	2	3	5	2	3	3
162	1	1	1	2	1	3	5	2	2	3	3	1	3	2
163	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	4	2	3	3
164	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2
165	3	2	2	3	1	3	2	3	3	3	NA	4	NA	NA
166	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
167	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3
168	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3
169	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
170	3	2	2	1	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2
171	2	2	1	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2
172	3	2	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4
173	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1
174	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2
175	2	3	2	1	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3
176	3	4	4	3	3	3	5	2	4	4	3	3	2	1
177	3	3	1	3	1	3	5	3	2	4	3	3	4	5
178	3	4	1	3	2	3	5	4	4	4	4	4	1	1
179	3	2	2	3	2	2	5	2	2	2	3	2	NA	NA
180	2	3	1	3	1	2	5	2	2	1	2	2	1	1
181	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1
182	2	3	2	3	2	2	5	3	4	3	3	4	1	1
183	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	3
184	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
185	3	3	4	3	2	2	5	4	4	2	1	1	3	4
186	3	3	2	3	2	2	5	3	2	1	2	3	4	4

187	3	3	1	2	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3
188	1	2	1	1	3	2	5	1	2	1	2	2	5	5
189	2	3	3	3	3	2	5	2	3	3	4	3	NA	NA
190	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
191	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
192	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
193	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2
194	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	2
195	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2
196	2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	5
197	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2
198	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2
199	2	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2
200	3	4	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3
201	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	4	5	5	3
202	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4
203	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
204	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
205	2	2	2	3	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2
206	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2
207	3	2	2	2	2	1	5	3	3	3	2	NA	NA	NA
208	2	2	2	2	2	1	5	3	2	3	2	NA	NA	NA
209	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	NA	NA	NA
210	2	2	2	2	2	1	5	2	2	3	2	NA	NA	NA
211	2	2	2	1	1	1	5	3	2	2	3	3	3	2
212	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	NA	2	NA	NA
213	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	NA	NA
214	2	2	2	2	2	1	5	3	3	3	2	NA	3	2
215	2	2	2	2	3	1	5	2	2	3	3	NA	NA	NA

ANEXO N° 3: Evidencias de la encuesta realizada en la Urbanización Jorge Chávez

Imagen N° 01



Aplicando la encuesta por un colaborador con seudónimo A.

Imagen N° 02



Aplicando la encuesta por un colaborador con seudónimo B.

Imagen N° 03



Aplicando la encuesta por un colaborador con seudónimo C.

Imagen N° 04



Aplicando la encuesta en la Urbanización Jorge Chávez

Imagen N° 05



Una muestra de la presión y agua con color en la Urbanización.

ANEXO N° 4: Solicitud de información a la EPS SEDAJULIACA S.A.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074
"Año de la universalización de la salud"



SOLICITO: Número de usuarios
de Agua Potable en la
Urbanización JORGE CHÁVEZ de
la Ciudad de Juliaca.

GERENTE GENERAL DE E.P.S. SEDA JULIACA S.A.

ING. VICTOR RAUL APAZA FLORES

Yo, Quispe Quispe Ricardo,
Identificado con DNI: 72259465, con
domicilio actual en la Urb. Nuevo
Amanecer Mz. N Lote 16 en la Ciudad
de Juliaca, Egresado de la Escuela
Profesional de GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL de la
UNIVERSIDAD NACIONAL DE
JULIACA, Ganador de un proyecto de
tesis en la UNAJ, ante usted con el
debido respeto me presento y expongo
lo siguiente.

Que, teniendo como derecho ciudadano al acceso a la información pública, tal como establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública LEY N° 27806, en el Artículo 10°.- **Información de acceso público** "Las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales".

Asimismo, dicha norma indica en el Artículo 9°.- **Personas jurídicas sujetas al régimen privado que prestan servicios públicos** "Las personas jurídicas sujetas al régimen privado descritas en el inciso 8) del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 que gestionen servicios públicos o ejerzan funciones

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
Creada por Ley N° 29074
"Año de la universalización de la salud"

administrativas del sector público bajo cualquier modalidad están obligadas a informar sobre las características de los servicios públicos que presta, sus tarifas y sobre las funciones administrativas que ejerce".

Por lo expuesto en lo anterior, solicito a su representada el Número de usuarios de Agua Potable en la Urbanización JORGE CHÁVEZ de la Ciudad de Juliaca, con la finalidad de realizar un trabajo de investigación académica; para ello es que solicito ante Usted y tenga a bien aceptar mi petición, al presente se adjunta:

- Copia simple de Documento Nacional de Identidad.

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder mi solicitud por ser de justicia y legal.

Juliaca, 05 de febrero del 2020

Atentamente,



RICARDO QUISPE QUISPE
BACHILLER EN GESTIÓN PÚBLICA
Y DESARROLLO SOCIAL
DNI: 72259465
CELULAR: 931984245

ANEXO N° 5: Documento de respuesta con el número de usuarios de Agua Potable en la Urbanización Jorge Chávez de la Ciudad de Juliaca.

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

Juliaca, 20 de febrero de 2020

CARTA N° 0102020 EPS SEDA JULIACA S.A./SGGC

SEÑOR:

QUISPE QUISPE RICARDO.

URB. NUEVO AMANECER MZ-N LT-16

JULIACA

ASUNTO: PADRON DE USUARIOS DE LA URB. JORGE CHAVEZ

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de adjuntar la relación de usuarios de Agua Potable de la Urbanización Jorge Chávez de la ciudad de Juliaca en conformidad al escrito de fecha 11 febrero del presente mes en curso.

Es cuanto puedo informar, para efectos convenientes.

Atentamente



CELIA MEDINA SANGA
SUB GERENTE DE GESTION COMERCIAL



C.c.
Archivo

PADRÓN DE USUARIOS DE LA URBANIZACIÓN JORGE CHÁVEZ DE LA CIUDAD DE JULIACA

Documento	Cod. censal	Recorrido	Dirección	Sección	Manti. Lote	Ruta	Det. Calle	Dirección	Manti. Lote	Tipoub	Referencia	Cod. act.	Deservicio	Medidor	Stand. detalle	Meses	Total_dinula
02400623	10001602	MAMANI CECILIO	JULIACA	10	001	0240	001	ANDAHUAYLAS	110	JORGE CHAVEZ	predio celeste,puertas,plomas,bodega	130	Agua y Desague	198-1030	Activo	1	19.40
02370602	10003715	QUINTANILLA COCHA ROSAQUINA	JULIACA	10	001	0380	001	CIRCUNVALACION	1728	JORGE CHAVEZ	2 puertas,cojos 3 pisos	68	Agua y Desague	8621743	Activo	1	16.10
02408251	10001613	HANCO DE GAYOSO VERNANCIA G.	JULIACA	10	001	0390	001	ANDAHUAYLAS	184	JORGE CHAVEZ	4 puertas cojos 2 pisos	110	Agua y Desague		Activo	1	18.90
10006528	10005278	QUINTANILLA COCHA ERNESTO	JULIACA	10	001	0660	001	AVIACION	197	JORGE CHAVEZ	14 puertas cojos 2 pisos	1369	Agua y Desague		Activo	2	130.60
10006525	10005275	HANCO GAYOSO GREGORIO	JULIACA	10	001	0510	001	AVIACION	199	JORGE CHAVEZ	[NR 13] PREDIO AMARILLO PTAS. VERDES. 08 PISOS	60	Agua y Desague	1015100991	Activo	0	0.00
02485936	10001614	CALLATA SORIANO ALIDA	JULIACA	10	001	0340	001	ANDAHUAYLAS	190	JORGE CHAVEZ	predio amarillo con azul, 3 pisos	165	Agua y Desague		Activo	24	304.38
76568793	10027139	PILCO MAMANI DARLYNG NAOMY	JULIACA	10	001	0670	001	INDEPENDENCIA	181	JORGE CHAVEZ	3 puertas celeste,puertas,plomas 1 piso	1041	Agua y Desague		Activo	1	60.40
10001582	10001582	MUNICIPALIDAD DE AJAYMA	JULIACA	10	001	0310	001	ANDAHUAYLAS	186	JORGE CHAVEZ	puerta cafe 2 pisos m/noble	100	Agua y Desague		Activo	0	0.00
02401990	10001583	HALLASI APAZA TEGELO LUIS	JULIACA	10	001	0260	001	ANDAHUAYLAS	181	JORGE CHAVEZ	3 puertas amarillas,salon de eventos, 3 piso	150	Agua y Desague		Activo	117	117.00
02442854	10001601	VILCA ATAMARI HECTOR	JULIACA	10	001	0380	001	CIRCUNVALACION	137	JORGE CHAVEZ	5 puertas verdes, 4 pisos	242	Agua y Desague	198-1027	Activo	1	19.20
02770948	10002840	QUISPE CHIMAPOCO FERMIN RICASHO	JULIACA	10	001	0160	001	CIRCUNVALACION	174	JORGE CHAVEZ	3 puertas blancas, polleria	65-46	Agua y Desague	010601905	Activo	1	48.70
09108341	10027822	QUINTANILLA DE PAREDES HILDO	JULIACA	10	001	0200	001	CIRCUNVALACION	14	JORGE CHAVEZ	predio amarillo con rojo, 3 pisos	36-30	Agua y Desague	010602244	Activo	2	37.90
01663019	10002026	APAZA QUISPE DAVID	JULIACA	10	001	0320	001	ANDAHUAYLAS	15	JORGE CHAVEZ	PREDIO DE 1 PISO	65	Agua y Desague		Activo	1	19.00
02310784	10064350	HILLASI TIPIA HUAN ALBERTO	JULIACA	10	001	0350	001	ANDAHUAYLAS	16	JORGE CHAVEZ	predio blanco y puerta azul, carrocería san pedro	65	Agua y Desague	9714664	Activo	1	16.10
02373522	10003077	PUMBA CARTA DEMETRIO	JULIACA	10	001	0080	001	AVIACION	17	JORGE CHAVEZ	taller de soldadura, puertas rojas, 3 pisos	55	Agua y Desague		Activo	1	19.00
01520834	10007796	NAVARRO DE HANCO SUSANA THURCIA	JULIACA	10	001	0040	001	INDEPENDENCIA	18	JORGE CHAVEZ	puerta cafe y otra azul	248	Agua y Desague		Activo	1	18.90
01500854	10001810	SICAPUCA HANCO EDUARDO INGBERTO	JULIACA	10	001	0240	001	CALAMARCA	19	JORGE CHAVEZ	taller de soldadura, 2 puertas azules	38	Agua y Desague		Activo	1	19.50
02407093	10007979	NAVARRO DE HANCO SUSANA THURCIA	JULIACA	10	001	0240	001	INDEPENDENCIA	20	JORGE CHAVEZ	puerta azul y otra azul	70	Agua y Desague		Activo	1	167.60
02415767	10002989	TICOMA CARRERA LINA MARISA	JULIACA	10	001	0390	001	CIRCUNVALACION	21	JORGE CHAVEZ	puerta arage blanco, 1 piso m/noble	140	Agua y Desague		Activo	0	0.00
02394663	10004508	HUAYLA MARTA NESTOR GERONIMO	JULIACA	10	001	0210	001	CIRCUNVALACION	22	JORGE CHAVEZ	puerta plomo y PUERTA AZUL, botica	38	Agua y Desague	010601854	Activo	1	10.60
02440735	10003859	HUAYLA MARTA NESTOR GERONIMO	JULIACA	10	001	0100	001	INDEPENDENCIA	23	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-4,8 Predio de 01 piso, polleria la Gran Chozza, cue	1091	Agua y Desague		Activo	0	0.00
02442346	10007475	HANCO NAVARRO EDITH MARGOTH	JULIACA	10	001	0110	001	INDEPENDENCIA	24	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-5,5-C puerta de calamina amarillo, taller de planchado	88	Agua y Desague	8622082	Activo	1	14.00
01515156	10324761	APAZA DE QUISPE GUILLERMINA	JULIACA	10	001	0130	001	INDEPENDENCIA	25	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-5,5-C puerta de calamina amarillo, taller de planchado	241	Agua y Desague		Activo	1	19.10
02380679	10002993	LAIMI CHIRO JOSE	JULIACA	10	001	0130	001	CALAMARCA	26	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-5,5-A puertas,plomas, 2 pisos m/noble	95	Agua y Desague		Activo	1	19.10
02373522	10052329	PUMBA CARTA DEMETRIO	JULIACA	10	001	0380	001	CALAMARCA	25	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10 Casa de 01, 02 pisos m/noble	34	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02408251	10004337	HANCO NAVARRO DE GAYOSO VERNANCIA GRACIE	JULIACA	10	001	0090	001	ANDAHUAYLAS	31	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,8 Predio de 02 pisos, Laboratorio y autopartes m/noble	1389	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02482710	10024634	QUISPE SANCHEZ LEONIDAS RAYLON	JULIACA	10	001	0175	001	INDEPENDENCIA	32	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-13,2 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas amarillas y verde	8	Agua y Desague		Activo	1	38.20
01513738	10024608	QUISPE SANCHEZ LEONIDAS RAYLON	JULIACA	10	001	0220	001	CIRCUNVALACION	34	JORGE CHAVEZ	A-M-M L-15A1 1 puerta amarilla y 1 puerta plomo, recel 324603	3177	Agua y Desague		Activo	2	24.04
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	35	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague	010601735	Activo	35	60.00
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	36	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	37	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	38	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	39	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	40	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	41	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	42	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	43	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	44	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	45	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	46	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	47	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	48	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	49	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	50	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	51	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	52	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	53	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	54	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	55	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	56	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	57	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	58	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	59	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	60	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	61	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	62	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	63	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	64	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	65	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	66	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague		Activo	1	15.90
02392001	10024608	MACCANA LISBETH DOMINGO	JULIACA	10	001	0140	001	INDEPENDENCIA	67	JORGE CHAVEZ	Mc-M L-10,5-B 3 pisos, predio celeste puerta plomo	239	Agua y Desague				

PADRON DE USUARIOS DE LA URBANIZACION JORGE CHAVEZ DE LA CIUDAD DE JULIACA

Documento	Cof. comunal	Residencial	Dirección	Sector	Manti	Lot	Rural	Det. suelo	Dirección	No	Manti	Tipob	Referencia	Cof. ed. Descripcio	Medidor	Stand. detalle	Meses	Total deuda
02400623	10001602	VICENTA MAMANI CECILIO	JULIACA	10	001	0240	001	ANDAHUAYAS	O. A.	110		JORGE CHAVEZ	predio celeste,puertas plomas, lodaje	130	298-1030	Activo	1	19.40
02370602	10003715	QUINTANILLA COLLA JOAQUINA	JULIACA	10	001	0180	001	CIRCUNVALACION	0.2	Av. 1728		JORGE CHAVEZ	puerta verde, 2 pisos	68	8671743	Activo	1	16.10
02530997	10001613	LARCO PACORI CIRILO	JULIACA	10	001	0180	001	ANDAHUAYAS	0.3	Av. 184		JORGE CHAVEZ	2 puertas rojas, 3 pisos	110		Activo	1	18.90
02400251	10002078	QUINTANILLA COLLA IRNESTO	JULIACA	10	001	0040	001	AVIACION	0.4	Av. 187		JORGE CHAVEZ	4 puertas azules 2 pisos	1369		Activo	2	130.60
10006526	10006526	QUINTANILLA GUISPE GREGORIO	JULIACA	10	001	0150	001	AVIACION	0.5	Av. 125		JORGE CHAVEZ	(NF 113) PREDIO AMARILLO PTAS. VERDES, 03 PISOS	3176		Activo	0	0.00
02485936	10006528	CALLATA SORCO AIDA	JULIACA	10	001	0010	001	ANDAHUAYAS	0.6	Av. 190		JORGE CHAVEZ	predio amarillo con azul, 3 pisos	105		Corte Falta de Pago	24	304.38
76568793	10027139	PERU MAMANI DARLYNG NADMY	JULIACA	10	001	0130	001	ANDAHUAYAS	0.7	Av. 181		JORGE CHAVEZ	3 puertas verdes	1041		Activo	1	60.90
10001582	10001582	MUNICIPALIDAD DE AYOYANI	JULIACA	10	001	0070	001	ANDAHUAYAS	0.8	Av. 183		JORGE CHAVEZ	puerta celeste 2 pisos m/moble	1001		Activo	0	0.00
02407854	10001581	HALLASA APATA TEOFILO LUIS	JULIACA	10	001	0120	001	ANDAHUAYAS	0.9	Av. 186		JORGE CHAVEZ	3 puertas amarillas,salon de eventos, 1 piso	150		Activo	112	111.10
02470948	10001601	VILCA ATAMARI HECTOR	JULIACA	10	001	0180	001	ANDAHUAYAS	1.0	Av. 144		JORGE CHAVEZ	1 puerta azul otra verde	242		Activo	1	47.00
09108341	10028490	QUINTANILLA DE PAREDES HELO	JULIACA	10	001	0180	001	CAJAMARCA	1.2	Av. 174		JORGE CHAVEZ	5 puertas verdes, 4 pisos	65-46		Activo	1	48.70
02470948	10027056	QUINTANILLA DE PAREDES HELO	JULIACA	10	001	0200	001	CIRCUNVALACION	1.3	Av. 1748		JORGE CHAVEZ	3 puertas blancas, bolleria	355		Activo	2	37.90
02470948	10027822	QUISPE SONCO FERMIN CLAUDIO	JULIACA	10	001	0120	001	INDEPENDENCIA	1.5	Av. 137		JORGE CHAVEZ	predio amarillo con rojo 3 pisos	36-30		Activo	1	19.00
01663079	10002076	APAZA QUISPE DAVID	JULIACA	10	001	0120	001	ANDAHUAYAS	1.6	Av. 137		JORGE CHAVEZ	PREDIO DE 1 PISO	65		Activo	1	19.10
02410784	10064350	HALLASA TUPA JUAN ALBERTO	JULIACA	10	001	0150	001	AVIACION	1.7	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco y puerta azul,carrocera sin pedro	55		Activo	1	16.10
02173522	10020077	PIUMA CARITA DEMETRIO	JULIACA	10	001	0080	001	INDEPENDENCIA	1.8	Av. 189		JORGE CHAVEZ	taller de soldadura,puertas rojas, 3 pisos	248		Activo	1	19.00
01500854	10047796	NABARRO DE HANCO SUSANA TIBURCIA	JULIACA	10	001	0040	001	INDEPENDENCIA	1.9	Av. 189		JORGE CHAVEZ	puerta roja, 2 pisos m/moble	248		Activo	1	18.90
01523946	10030160	SUCAPUCA IPANCOCA EDMUNDO INGILBERTO	JULIACA	10	001	0030	001	CAJAMARCA	1.9	Av. 187		JORGE CHAVEZ	puerta y otra azul	248		Activo	1	19.50
01500854	10037797	NABARRO DE HANCO SUSANA TIBURCIA	JULIACA	10	001	0030	001	INDEPENDENCIA	2.0	Av. 193		JORGE CHAVEZ	puerta y otra azul	248		Activo	1	167.60
02440793	10050680	TICOMA CARABAL LINA MARISA	JULIACA	10	001	0130	001	CAJAMARCA	2.1	Av. 135		JORGE CHAVEZ	puerta plomo Y PUERTA AZUL, botica	140		Activo	0	0.00
02441769	10028268	HUAYLA MAYTA NESTOR GERONIMO	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.2	Av. 127		JORGE CHAVEZ	puerta plomo Y PUERTA AZUL, botica	140		Activo	0	0.00
02442307	10028268	HUAYLA MAYTA NESTOR GERONIMO	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.3	Av. 127		JORGE CHAVEZ	puerta plomo Y PUERTA AZUL, botica	140		Activo	0	0.00
02442307	10028268	HUAYLA MAYTA NESTOR GERONIMO	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 155		JORGE CHAVEZ	puerta plomo Y PUERTA AZUL, botica	140		Activo	0	0.00
76568793	10051461	PERU MAMANI DARLYNG NADMY	JULIACA	10	001	0120	001	INDEPENDENCIA	2.4	Av. 181		JORGE CHAVEZ	2 puertas azules, 1 piso	1001		Corte Temporal	0	0.00
02440775	10026572	RODRIGUEZ VALDIVIA EDITH MARGOTH	JULIACA	10	001	0120	001	INDEPENDENCIA	2.4	Av. 174		JORGE CHAVEZ	restaurant predio amarillo con rojo, 3 puertas blancas, rec 48	1001		Activo	1	51.90
02373346	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	MZ-M 11-5-C predio amarillo con crema, puerta blanco, rec 48	1001		Activo	1	14.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	MZ-M 11-5-C puerta de Catamarca amarillos, taller de plomo/moble	1001		Activo	5	38.40
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	MZ-M 11-5-A puertas plomas, 2 pisos m/moble	1001		Activo	1	19.10
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02380679	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130	001	CIRCUNVALACION	2.4	Av. 179		JORGE CHAVEZ	predio blanco con azul 2 puertas blancas,	1001		Activo	0	0.00
02315316	10034270	HANCO NABARRO GARMEN ROSA	JULIACA	10	001	0130</												

10019531	10019531	CAVITA COLANQUE LEONIDAS	JULIACA	10	027	0390	001	24 DE JUNIO	44	Jr.	133	JORGE CHAVEZ	predio con garage rojo	Agua y Desague	1541	Activo	3	57.60
10280797	10016753	JORGE RAMOS MARCA	JULIACA	10	027	0390	001	CAJAMARCA	45	Jr.	403	JORGE CHAVEZ	2 puertas rojos	Agua y Desague	802	Activo	1	7.40
10003718	10045194	CARI ZOBETA EL PASADRO	JULIACA	10	027	0180	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1618	JORGE CHAVEZ	predio sin tarajao puerta plomo	Agua y Desague	483	Corte Temporal	0	0.00
10007801	10012901	CALAPUDA SULLO AGRIPIRO	JULIACA	10	027	0180	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1604	JORGE CHAVEZ	predio con 3 puertas plomas	Agua y Desague	479	Activo	1	5.80
02289446	10035723	ROQUE MAMANI TIROTEO	JULIACA	10	027	0240	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1630	JORGE CHAVEZ	funcion tapateria	Agua y Desague	485	Activo	1	20.40
02376588	10009097	BIENEFICIA SAPHUA LIBA	JULIACA	10	027	0240	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1630	JORGE CHAVEZ	esq. con f.cancha	Agua y Desague	485	Activo	1	13.80
10000682	10009098	RAMOS CASLA AURELIA	JULIACA	10	027	0240	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1630	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	7500	Activo	0	0.00
02383710	10044594	CHURRA CALLA JESUS	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	720	Activo	1	19.30
02371760	10009095	APAZA MAMANI FULGOSIO	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	487	Activo	1	23.90
10003717	10046724	ALDO CONDOI SANTOS	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	549	Activo	1	19.20
10006963	10009096	LEA BEHAVENTE JESUS SI VESTRE	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puertas plomas	Agua y Desague	700	Activo	0	0.00
02376489	10054645	ANIZACA VIVEROS ANGEL MERCEDES	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	7510	Activo	0	0.00
02373420	10018790	CALLA RAMOS YDA CHURRA ANDREA AURELIA	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	487	Activo	1	18.90
01211407	10009081	ESCALANTE CHORJE NILO	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	616	Activo	0	0.00
02428079	10047298	ITO QUISEP ROSA	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	652	Activo	0	0.00
10002988	10052988	ITO HUMPIRI MAXIMINO	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde con azul	Agua y Desague	7503	Corte Falla de Pago	81	137.20
01508384	10048489	ROQUE MAMANI TIMOTIO	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	predio con puerta verde	Agua y Desague	675	Activo	0	0.00
02163361	10009095	MONZON ARIAS ELUTERIO	JULIACA	10	027	0310	001	CIRCUNVALACION	46	Av.	1700	JORGE CHAVEZ	3 puertas plomas y un parque verde	Agua y Desague	7200	Activo	1	42.20
01495854	10029108	QUISEP SOLDRIZANO MIGUEL	JULIACA	10	028	0070	003	CIRCUNVALACION	48	Av.	114	JORGE CHAVEZ	M-9 para personas con puerta plomo	Agua y Desague	6359	Activo	1	7.70
02173835	10024887	HUANCA CHAMBI MARIA SALOME	JULIACA	10	028	0070	003	CIRCUNVALACION	48	Av.	114	JORGE CHAVEZ	M-16 1/4 taller mecanico	Agua y Desague	673	Activo	1	60.70
2046643834	10052748	CRUZ ARI YEFER WILDO	JULIACA	10	028	0070	003	CIRCUNVALACION	48	Av.	114	JORGE CHAVEZ	Centro de Salud	Agua y Desague	6362	Activo	1	86.70
10076653	10026263	MIRANDA DCSA ISABEL	JULIACA	10	028	0070	003	CIRCUNVALACION	48	Av.	114	JORGE CHAVEZ	M-16 1/4 8 Predio de 02 pisos, 02 puertas rojas	Agua y Desague	8648	Activo	0	0.00
01466672	10037178	ELIOS CUIPIA IDITH	JULIACA	10	028	0070	003	CIRCUNVALACION	48	Av.	114	JORGE CHAVEZ	M-8 1/1 22-81 Casa de 03 pisos m/n, 01 puerta amarilla	Agua y Desague	675	Activo	0	0.00
03029785	10027549	ELIQUER ROJAS ALFREDO	JULIACA	10	028	0110	003	SAN TEODORO	48	Av.	119	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	7200	Activo	1	7.70
43804403	10051571	QUISPE ARAPA LENNY MARCELO	JULIACA	10	030	0065	001	GRAJ	48	Av.	114	JORGE CHAVEZ	M-16 1/4 taller mecanico	Agua y Desague	673	Activo	1	60.70
10018134	10018134	FALCÓN SUYO ALEXANDRO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	Centro de Salud	Agua y Desague	6362	Activo	1	86.70
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-16 1/4 8 Predio de 03 pisos, cerco de adobe, puertron con	Agua y Desague	8031	Corte Falla de Pago	35	114.33
10004304	10009091	CHELCHUACA COSCO PULO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
01466672	10037178	ELIOS CUIPIA IDITH	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02292355	10040749	QUISEP IDME ANTONIO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-16 1/4 8 Predio de 02 pisos con M/N, con 03 puerros	Agua y Desague	3977	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	cajas bloqueadas	Agua y Desague	7625	Activo	1	13.90
04303081	10043128	HUANCA SULLUA MARY LUZ	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030	002	ANCASH	48	Av.	410	JORGE CHAVEZ	M-7 1/1 1-1 Casa de 02 pisos m/n, 02 puertas plomas	Agua y Desague	6647	Activo	0	0.00
02402209	10009096	CHACON CARRA PITO	JULIACA	10	032	0030												

UW