UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela profesional de Gestión Pública y

Desarrollo Social

INFORME DE EXAMEN PROFESIONAL

"EJECUCION DEL PLAN DE INTERVENCION SOCIAL DEL PROYECTO INSTALACION Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ALMACENAMIENTO II ETAPA, MOQUEGUA, DISTRITO MOQUEGUA, PERIODO 2017"

PRESENTADO POR:

BACH. RAFAEL FRANKLIN FLORES HUANCA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERU

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

HOJA DE FIRMAS

Dr. HUGO MARCA MAQUERA

ASESOR DE INFORME

RAFAEL FRANKLIN FLORES HUANCA

BACHILLER

UNAM

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
SECRETARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N° 037

ACTA DE TITULACIÓN

I. Modalidad:

Examen Profesional

II. Documento de aprobación:

RESOLUCION DE COMISION ORGANIZADORA N° 504 - 2022 - UNAM

Fecha: 15 de Julio

III. Título de Informe del Examen Profesional:

EJECUCIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIAL DEL PROYECTO "INSTALACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ALMACENAMIENTO II ETAPA, MOQUEGUA, DISTRITO DE MOQUEGUA, PERIODO 2017"

Bachiller: RAFAEL FRANKLIN FLORES HUANCA

Asesor Principal: DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA

Co-Asesor :

IV. Se dictamina con las siguientes notas:

Examen Escrito: 11.20 Entrevista: 11.3 Promedio: 11

Promedio en letras: ONCE por lo que: Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.

Siendo las 12:12 horas, del 28 de SETIEMBRE del año 2022 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado.

Director de EPGPDS

Presidente del Comité de Grados y Títulos del Examen Profesional

Asesor

Bachiller

Dedicatoria

A mi madre, mi padre que está en el cielo, principales motivadores para el logro de mis objetivos. A mis hermanas con las que he compartido los grandes momentos de mi vida y mis dos pequeños que se encuentran lejos, que también forman parte de este logro.

Agradecimiento

A la empresa Superconcreto del Perú por brindarme la oportunidad de desarrollar mis habilidades laborales y así poder desarrollar el presente informe. Finalmente, a todos mis amigos y personas que me acompañaron y sirvieron de tutores en mi proceso de ejecución laboral en el organismo.

Resumen

El sistema de agua potable de la zona urbana del distrito de Moquegua, principalmente Mariscal Nieto, El Siglo y el Centro Histórico de Moquegua son sistemas cuya antigüedad es mayor a 30 años, y que después del terremoto del año 2001, los problemas de fugas, roturas y aniegos se ha incrementado en tal magnitud se han convertido en problemas continuos y recurrentes para los pobladores afectando incluso a sus viviendas.

La presente investigación busca determinar el grado de satisfacción del proyecto en los usuarios del Centro Histórico de Moquegua. En ese sentido la importancia que persiguió el proyecto ejecutado por la Municipalidad, era dotar a la ciudad de Moquegua, con un sistema de agua potable y alcantarillado, que permita cubrir la demanda existente y futura de la población, así como contribuir a ampliar la cobertura y mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, para lo cual se ejecutó una investigación cuantitativa a una muestra representativa de 250 ciudadanos que corresponde al centro histórico de Moquegua.

En consecuencia, este trabajo ha investigado los anteriores objetivos desde la percepción ciudadana en como dicho proyecto ha significado una mejora en el servicio. En ese sentido las conclusiones a las que se llegó son: Primero, en relación al nivel de relación entre las variables impacto y satisfacción del proyecto de alcantarillado, existe un bajo impacto en el proyecto de instalación y mejoramiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y almacenamiento II etapa, en los usuarios del distrito de Moquegua, periodo 2017. Segundo, en relación al impacto considerando el nivel de participación ciudadana, los ciudadanos consideran que se indicaba las obras sin comunicarlas, pese a que se brindó oportunidades laborales a adultos mayores y consideran que la calidad de vida sigue igual. Y tercero respecto a la satisfacción de los ciudadanos, afirman que la calidad del servicio no ha sido buena, y que sienten que todo sigue igual, y la capacidad de respuesta ante un problema estaba entre rápido y lento; valoran el compromiso de la empresa con la comunidad de manera regular.

Abastract

The drinking water system in the urban area of the Moquegua district, mainly Mariscal Nieto, El Siglo and the Historic Center of Moquegua are systems that are older than 30 years, and that after the 2001 earthquake, leakage problems, Breakages and waterlogging has increased to such an extent that they have become continuous and recurring problems for the residents, even affecting their homes.

This research seeks to determine the degree of impact and to know the degree of satisfaction of the project in the users of the Historic Center of Moquegua. In this sense, the importance pursued by the project carried out by the Municipality was to provide the city of Moquegua with a drinking water and sewerage system, which allows meeting the existing and future demand of the population, as well as helping to expand coverage. and improve the quality and sustainability of drinking water and sewerage services, for which a quantitative investigation was carried out on a representative sample of 250 citizens corresponding to the historic center of Moquegua.

Consequently, this work has investigated the previous objectives from the public perception of how this project has meant an improvement in the service. In this sense, the conclusions reached are: First, in relation to the level of relationship between the variables impact and satisfaction of the sewerage project, there is a low impact in the project of installation and improvement of the drinking water and sewerage systems. and storage II stage, in the users of the district of Moquegua, period 2017. Second, in relation to the impact considering the level of citizen participation, citizens consider that the works were indicated without communicating them, despite the fact that job opportunities were provided to older adults and they consider that the quality of life remains the same. And third with respect to citizen satisfaction, they affirm that the quality of the service has not been good, and that they feel that everything remains the same, and the ability to respond to a problem was between fast and slow; they value the company's commitment to the community on a regular basis.

Índice general

Dedicatoria 2

Agradecimiento 3

Resumen 4

Abastract 5

Índice general 6

Índice de Figuras 7

Índice de Tablas 8

Índice de Anexos 9

Acrónimos y abreviaturas 10

INTRODUCCION 11

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES 13

1.1 Descripción de la Institución 13

1.1.1 Ubicación 14

1.1.2 Accesibilidad 15

1.1.3 Visión y Misión 15

1.1.4 Historia 17

CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA 17

CAPITULO III. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS 22

3.1 Antecedentes internacionales 22

3.2 Antecedentes nacionales 24

CAPITULO IV. APORTES 29

CONCLUSIONES 36

RECOMENDACIONES 38

BIBLIOGRAFÍA 40

Índice de Figuras

Figura 1 Ubicación Geografica del proyecto 14
Figura 2 Ubicación Oficina Central..... 15
Figura 3 Encuestas de usuarios en porcentaje..... 19
Figura 4 Encuestas de usuarios en porcentaje..... 21
Figura 5 Encuesta presencial 43
Figura 6 Capacitacion a pobladores..... 44
Figura 7 Charlas de conexiones de agua 44

Índice de Tablas

Tabla 1 Tabla de encuesta en porcentaje.....19
Tabla 2 Tabla de encuesta en porcentaje 20
Tabla 3 Tabla de Teorías y Modelos..... 30

Índice de Anexos

Anexo 1 Galería Fotográfica 43
Anexo 2 Decreto Supremo Nro 017-2001-PCM-SUNASS 45

Acrónimos y abreviaturas

SUNASS : La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.

PIP : Proyecto de Inversión Pública.

MVCS : Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

SNIP : Sistema Nacional de Inversión Pública.

UO : Unidad operativa.

PNUD : Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

UU.CC. : Unidad Catastral.

AA. PP. : Agua Potable.

A.C. : Asbesto Cemento.

ANA : Autoridad Nacional del Agua.

CDR : Centro de Desarrollo Rural.

DS : Decreto supremo

PCM : Presidencia del consejo de ministros.

INTRODUCCION

Muchos ciudadanos se encuentran insatisfechos con la labor que brinda la municipalidad respecto de los servicios que ofrece. En ese sentido uno de esos servicios es el agua y desagüe, para lo cual la Municipalidad de Mariscal Nieto con el apoyo de una empresa, inició un proyecto de mejoramiento del servicio de agua y desagüe. Es necesario medir el nivel de satisfacción y el impacto que ha ocasionado la mejora de este servicio en la calidad de vida de las personas.

La realidad problemática que abordó esta investigación está vinculada a que los más de 30 años de antigüedad de las redes de agua y desagüe, la cual ocasionaba: filtraciones, hundimiento de pistas, pérdida de agua y en consecuencia un mal servicio de agua y desagüe por los hechos antes mencionados para los ciudadanos.

Por lo tanto, las municipalidades, con intervención de la Empresa Superconcreto del Perú ejecutó un proyecto para el mejoramiento de las redes de agua y alcantarillado en el Centro Histórico de Moquegua, y de este modo satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por lo tanto, se trata de establecer cuál es el grado de impacto y satisfacción del proyecto de instalación y mejoramiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y almacenamiento II etapa, en los usuarios del distrito de Moquegua, periodo 2017, en la mejora de dichas instalaciones conforme lo antes indicado.

Sin embargo, luego de realizadas dichas mejoras, los ciudadanos deberían percibir que el servicio ha mejorado; no obstante, muchas veces no se encuentran plenamente satisfechos con los trabajos vinculados al proyecto de mejoramiento de agua y alcantarillado ejecutado. Por lo tanto, este trabajo ha evaluado el grado de satisfacción de los ciudadanos luego de ejecutado el mismo, a efecto de comprobar no solo el buen uso del agua potable, sino también la mejora en este servicio público.

En el contexto nacional e internacional, el agua potable y saneamiento básico para las poblaciones, se ha convertido un tema fundamental en la agenda pública, toda vez que la escasez del agua requiere un manejo responsable de la misma y un Estado eficiente, que esté en la capacidad de facilitar la instalación de este servicio. Además, se sabe que la ausencia de este servicio ocasiona muchas enfermedades en la población, por lo tanto, las Municipalidades son las competentes

para brindar este servicio como es el caso que se presenta en este informe y que ha sido investigado.

Asimismo, este tema referido al agua de consumo humano, requiere de técnicas adecuadas que permitan eliminar higiénicamente residuos sólidos, excretas y aguas residuales, para tener un ambiente limpio y sano, lo cual se ha ejecutado a través de un proyecto por la Empresa Superconcreto del Perú en el afán de satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera adecuada. En ese sentido, la Municipalidad provincial Mariscal Nieto en alianza con la Empresa Superconcreto del Perú, ejecutó un trabajo de cambiado de tuberías de agua del cercado de Moquegua, a efecto de mejorar el servicio. Parte de la propuesta investigativa presentada en este trabajo, constituye la experiencia del autor de esta tesis, quien se desempeñó como promotor social. Por lo tanto, se ha conocido de cerca la ejecución de dicho proyecto ya que al ejecutarse ha ocasionado una serie de inconvenientes y problemas a los vecinos, lo cual es necesario evaluar. Por lo que este proyecto ha investigado hasta qué punto, dichos trabajos han significado una mejora del servicio lo cual se vea reflejado en la satisfacción de los ciudadanos, en tener un agua de calidad y en cañerías adecuadas, y cuál ha sido el impacto en la población luego de la ejecución de dicho proyecto. En relación al proyecto de saneamiento ejecutado tuvo como título "Instalación y mejoramiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y almacenamiento II etapa, en el distrito de Moquegua, provincia de mariscal nieto - Moquegua" con código SNIP N° 212028. El cual si bien es cierto no constituye el objetivo de este trabajo evaluar la naturaleza de dicho proyecto, se debe tener en cuenta algunos datos del mismo, ya que constituye el marco referencial del proyecto ejecutado. Así, la fuente de inversión es "obra por impuestos", la misma cuya modalidad de ejecución se realizó mediante un convenio con la Empresa SOUTHERN PERU COPPER CORPORATION en el marco de la Ley 29230 de Obras por Impuestos, esta última a su vez a encargado la elaboración del Expediente Técnico y ejecución de la obra a la Empresa Superconcreto del Perú S.A. Esta obra no podría considerarse que cierra una brecha social, ya que la población moqueguana tenía el servicio de agua y desagüe; esta obra ha sido una renovación de las redes de alcantarillado, agua y desagüe. Ya que el mismo tuvo como objetivo, según su expediente técnico: "El objetivo de dicho proyecto era dotar a la ciudad de Moquegua, con un sistema de agua potable y alcantarillado renovado, que permita cubrir la demanda existente y futura de la población, así como contribuir a ampliar la cobertura y mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la Institución

Superconcreto del Perú S.A. (en adelante SCP) es una empresa constructora peruana constituida hace 50 años, el 11 de julio de 1963, como una fábrica de tubos de concreto de grandes diámetros. Su actual core business es la contratación y ejecución de obras públicas de infraestructura a nivel nacional, principalmente obras de saneamiento y obras viales, habiendo también ejecutado algunas obras importantes de edificación y habilitación urbana.

1.1.1 Inscripción en SUNARP

Su inscripción como sociedad en la SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) se encuentra en la Partida Electrónica Nº 11010510, derivada del asiento Nº 1, Fojas 487, Tomo 225 del Registro Mercantil de Lima.

1.1.2 Inscripción en el RUC.

Su RUC (Registro Único de Contribuyente) es el Nº 20100151627

1.1.3 Inscripción OSCE

Su inscripción en el Registro de Ejecutores de Obras del OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado) tiene el RNP (Registro Nacional de Proveedores) Nº 00721, vigente hasta el 16/07/2014.6 Su capacidad de contratación con el Estado es S/. 841’328,882.

1.1.4 Capital social

Tiene un capital social de S/. 20’358,1308 suscrito y pagado, compuesto por 2’035,813 acciones nominativas de S/.10.00 cada una.

1.1.5 Dirección e información de contacto

Sus oficinas principales en Lima se encuentran en la Av. Manuel Olguín Nº 477, Monterrico, Santiago de Surco, Lima 33. Su website está en http://www.superconcreto.com. Además, tiene las siguientes coordenadas de contacto:

- Teléfono: Nº 511 250 0277
- Fax: Nº 511 250 0277
- Email: central@superconcreto.com

1.1.6 Ubicación

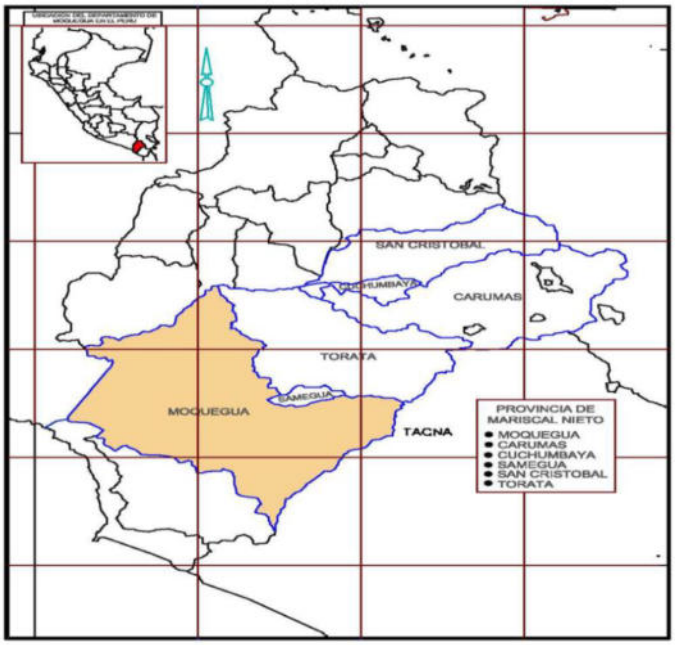
Sede Central: Av. Manuel Olguín Nº 477, Monterrico, Santiago de Surco, Lima 33.

Oficina Desconcentrada Moquegua: Calle Lambayeque Nro. 343, Moquegua.

Figura 1

Ubicación Geográfica de La Provincia Mariscal Nieto

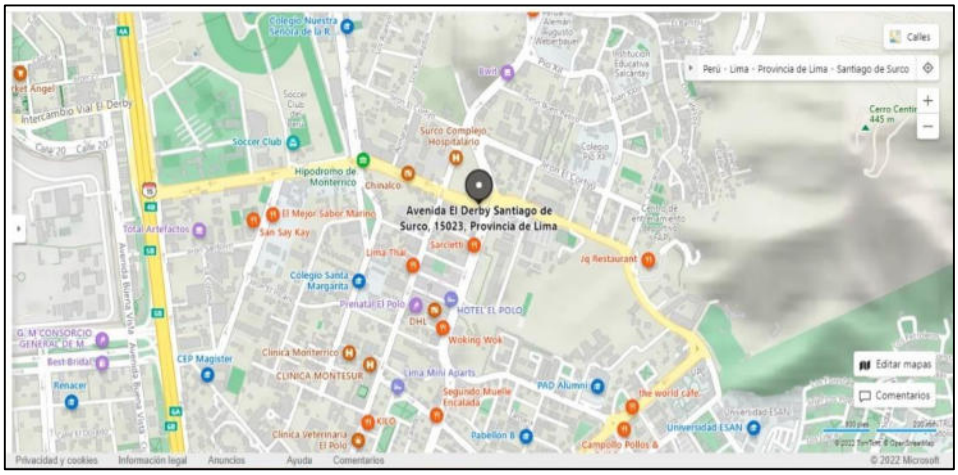
y del Distrito de Moquegua



Fuente: Expediente de la obra (2017)

Figura 2

Av. Derby 254 oficina 15023 – Surco Lima



Nota: Ubicación geográfica en el Google Maps de la Oficina Central Lima Perú.

1.1.7 Accesibilidad

Las instalaciones de las oficinas principales en Lima se encuentran en la Av. Manuel Olguín Nº 477, Monterrico, Santiago de Surco, Lima 33. Su website está en http://www.superconcreto.com.

1.1.8 Visión y Misión

Visión

Superconcreto del Perú “Una empresa constructora identificada con sus clientes, trabajadores y accionistas, técnica, financiera y económicamente sólida, capaz de prever y adecuarse rápidamente a los cambios del medio”.

Misión

“Ejecutar proyectos de inversión pública y privada con personal motivado y capacitado, cumpliendo con los requerimientos del cliente en tiempo, costo y calidad”.

1.1.9 Historia

La historia de SCP se puede resumir en los siguientes hitos:

- La empresa se constituyó en el año 1963 y su objeto social fue la fabricación de tubos de concreto de gran diámetro.
- En 1971 la empresa fue adquirida por el ingeniero hidráulico de origen italiano Salvatore Batticani Franco. Este empresario inició la actividad contratista con el Estado y se especializó en obras de saneamiento. Durante 25 años aportó todos sus conocimientos y volcó su empuje y filosofía de vida a la empresa, que se basó en los valores de cumplimiento de palabra, lealtad, solidaridad y trabajo.
- En 1974 la empresa incursionó exitosamente en obras diferentes a las del ámbito hidráulico, con la contratación con Centromín Perú de obras de movimiento de tierras y viales en el asiento minero de Casapalca, en la sierra limeña.
- En 1998 la administración de la empresa fue asumida por la familia del ingeniero Batticani por el fallecimiento de éste.
- En 2004 la empresa salió del negocio de fabricación de tubería de concreto y se concentró en obras de saneamiento y obras viales principalmente.
- En 2003 el señor Ricardo Manrique Daemisch, quien se había desempeñado como director y Gerente Financiero de la empresa adquirió la mayoría accionaria de la empresa de manos de la familia Batticani. Éste asumió la Gerencia General e inició y culminó de forma exitosa el proceso concursal por el que la empresa atravesó.
- Durante la gestión del señor Manrique SCP se ha focalizado en la contratación de obras de saneamiento y obras viales con el Estado, en los ámbitos del Gobierno Central y Gobiernos Regionales y Locales del interior del país, habiendo desarrollado capacidades técnica y financiera para la ejecución simultánea de obras de hasta 30 millones de dólares.

Desde sus inicios hasta la fecha, SCP ha ejecutado más de 130 proyectos de construcción de diversa magnitud

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA

La actividad especifica que desempeñe fue como Gestor Social y las actividades a desarrollar fueron las siguientes:

- Ejecutar los Planes de Acompañamiento social y Educación Sanitaria según expediente técnico.
- Realizar los Talleres de capacitación sobre las bondades y debilidades del proyecto hacia la comunidad beneficiada.
- Realizar los convenios con los propietarios de los terrenos privados para realizar el saneamiento físico legal, según corresponda.
- Coordinación y negociación dentro de la organización y fuera de ella con otras organizaciones e instituciones.
- Administrar la contingencia, la complejidad y la incertidumbre.
- Dirigir estrategias de conducción participativas, con respecto al propio personal y a las personas de los programas y proyectos sociales.

Los gestores sociales especialistas en conocimientos técnicos de las problemáticas del sector que les toca atender, y con la suficiente formación, en cuanto a conocimientos y habilidades de gestión organizacionales y donde la planeación participativa convierte en elemento clave para generar encuentros, alianzas, redes que redimensionen los nuevos vínculos sociales y las nuevas formas de acción colectiva.

La planeación participativa, concebida como un proceso que debe atravesar los diferentes niveles de participación, aborda el encuentro de poderes, la diversidad de escenarios local y global, la pluralidad de actores, lo técnico y lo político, lo estructural y lo coyuntural y la articulación de recursos, así mismo:

- Fortalecimiento de la cultura organizacional de los actores públicos y privados.
- Generación de la responsabilidad social y el compromiso ético.
- Fortalecimiento de la Gestión Institucional.

La importancia que persiguió el proyecto ejecutado por la Municipalidad, era dotar a la ciudad de Moquegua, con un sistema de agua potable y alcantarillado,

que permita cubrir la demanda existente y futura de la población, así como contribuir a ampliar la cobertura y mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Por otro lado, el rol del Estado debe ser promover el desarrollo local y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, tal como lo afirma la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley 26972 en su artículo 1.

Asimismo, como profesionales de la Gestión Pública y el Desarrollo Social, tenemos que estar en la capacidad no solo de elaborar y ejecutar proyectos, sea desde el Estado o las empresas, sino también responder a las necesidades de los ciudadanos, para lo cual es necesario obtener información al respecto, en relación con la capacidad de gestión de dichas empresas o gobiernos vinculados al desarrollo local.

Cabe mencionar que la empresa Superconcreto causó muchos problemas sociales durante la ejecución de obra. Dicho ello me motivo a realizar esta función para saber si el proyecto dejó el impacto y la satisfacción en el centro histórico de Moquegua, ya que, desde nuestra labor ejecutada como gestor social, significa también un aporte al respecto, puesto que muchas empresas también se preocupan en tener profesionales especializados en establecer un vínculo entre la comunidad y la empresa a efecto de brindar un mejor servicio. Esto es esencial, ya que muchos egresados de la Escuela de Gestión Pública también se desarrollan en esta área, por lo que es importante tener información sobre este tipo de trabajo ejecutado.

Finalmente, como futuro profesional de la Gestión Pública y Desarrollo Social, es necesario realizar una investigación que permita medir la eficacia y eficiencia de los recursos de los ciudadanos, desde este proyecto y de manera concreta desde la Municipalidad y en coordinación con la Empresa antes mencionada, a efecto no solo de desarrollar capacidades investigativas en cuanto a la información que se obtendrá con esta investigación, sino también brindar elementos prácticos a los futuros profesionales que nos permita conocer el trabajo y los desafíos a realizar tanto desde la gestión pública o el trabajo de desarrollo social con la comunidad vinculando a diversos actores públicos y privados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

ENCUESTAS REGISTRADAS A LOS BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1

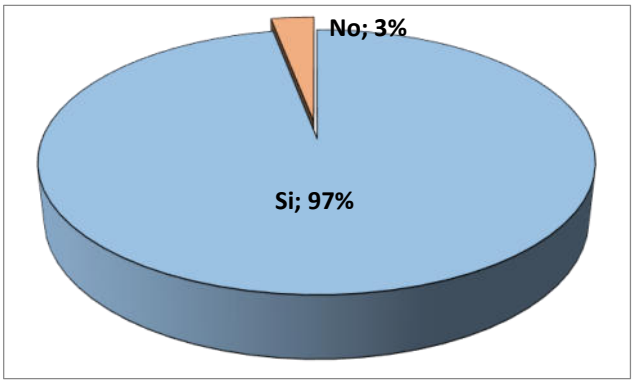
¿Esperaba usted que el proyecto de mejoramiento e instalación del agua potable, ayudaría a mejorar la prestación del servicio de agua en el centro histórico de Moquegua?

Categorías	Frecuencia	%
Si	63	97%
No	2	3%
Total	65	100%

Fuente: Ejecutor

Figura 3

¿Esperaba usted que el proyecto de mejoramiento e instalación del agua potable, ayudaría a mejorar la prestación del servicio de agua en el centro histórico de Moquegua? En porcentaje



Elaborado por: Ejecutor

Análisis e interpretación de la tabla 01 y figura 03

En cuanto a la tabla 01 y la figura 03, en ella se observa la respuesta a la interrogante de ¿Esperaba usted que el proyecto de mejoramiento e instalación del agua potable, ayudaría a mejorar la prestación del servicio de agua en el centro histórico de Moquegua?, expresado en porcentajes, observando en la tabla y figura que únicamente el 3% manifestaron una negativa, en tanto que el 97% de los encuestados manifestaron que afirmativamente de un total de 65 encuestados.

Los vecinos del Centro Histórico de Moquegua sufrían de pérdidas de agua potable por filtraciones, inundaciones en los predios, cobro excesivo del agua, hundimiento de pistas y veredas puesto que las redes existentes tenían una antigüedad de 30 años. En ese sentido los vecinos del dicho sector si esperaban el mejoramiento de las redes de agua, por ende, su sector iba a mejorar en cuanto al pavimento, pistas, veredas, daños a la propiedad, cobro excesivo en la tarifa de agua y cortes intempestivos del agua. También mencionar que esperaban este mejoramiento porque el proyecto contaba con una sectorización de redes para que los vecinos no se vean afectados cuando exista cortes de agua en otro sector. Dicho ello mi persona trabajo como promotor social y puedo manifestar que los vecinos dieron todas las condiciones para realizar los trabajos de agua potable en su sector.

Tabla 2

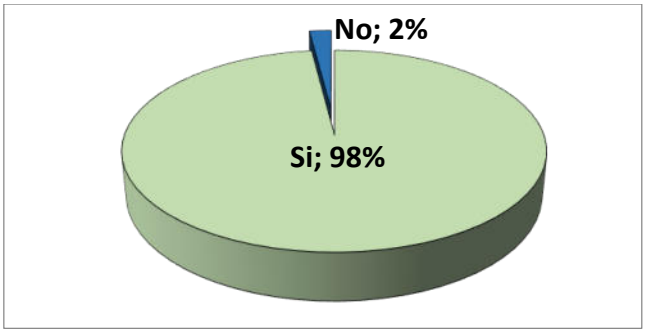
¿Confiaba usted que el servicio de agua, iba a mejorar una vez culminada la obra?

Categorías	Frecuencia	%
Si	64	98%
No	1	2%
Total	65	100%

Fuente: Ejecutor

Figura 4

¿Confiaba usted que el servicio de agua, iba a mejorar una vez culminada la obra? En porcentaje



Elaborado por: Ejecutor

Análisis e interpretación de la tabla 2 y figura 4

La tabla 2 y la figura 4 muestra la respuesta ante la pregunta de ¿Confiaba usted que el servicio de agua, iba a mejorar una vez culminada la obra?, únicamente el 2% manifestó de forma negativa y el 98% de encuestados manifestaron afirmativamente.

En ese sentido los vecinos confiaron que una vez culminada la obra iba a mejorar el servicio de agua potable, porque existían lugares alejados del proyecto que solo contaban con horas parciales al servicio de agua, cortes intempestivos de agua, rotura de tuberías, falta de presión del agua para llegar a los lugares altos.

Los vecinos confiaban en el mejoramiento de agua porque el proyecto contaba con sistemas de sectorización de agua llamado SCADA, quiere decir que los cortes inopinados ya no iban a existir porque las redes iban a estar sectorizadas por Juntas Vecinales y válvulas generales. Una vez más los pobladores confían en los servicios de saneamiento porque es elemental para la calidad de vida en los niños, ancianos, etc.

Finalmente, mi persona como promotor social del proyecto puedo manifestar que, si mejoro el servicio de agua en los lugares más alejados, mejoro la presión del agua en toda la extensión del proyecto contando con las 24 horas del día

CAPITULO III

ANTECEDENTES Y OBJETIVOS

3.1 Antecedentes internacionales

En cuanto a calidad de atención a nivel internacional encontramos a Valenzuela (2007) publicó la investigación titulada, “Diagnóstico y mejoramiento de las condiciones de saneamiento Básico de la Comuna de Castro, Santiago de Chile”, cuyo objetivo fue “reunir información en el terreno para hacer un diagnóstico de las condiciones de saneamiento en la comuna de Castro y proponer las soluciones adecuadas a los principales problemas identificados”. El método usado fue cualitativo, y tuvo como resultados la ausencia de coliformes fecales en el agua y que la misma no constituye un riesgo para la población en términos de contaminación bacteriológica. Asimismo, las sustancias químicas que se midieron, tanto elementos esenciales como no esenciales, están muy por debajo de los límites máximos indicados por la norma chilena.

También encontramos a nivel internacional a María Novella Hernández (2017) realizó una investigación denominada “Estudio de Impacto Social la invisibilidad de las comunidades de Inhassoro (Mozambique), antes, después y durante el proceso de las empresas extractivas” en África. Esta investigación es importante porque aporta elementos sustantivos al significado de lo que se entiende por impacto social, que serán analizadas en este proyecto. Así, la investigación de Novella tuvo como objetivo “evaluar el impacto social que las intervenciones que la empresa extractiva SASOL tenía en las comunidades de la zona de Inhassoro con las que Ingeniería Sin Fronteras trabaja y procurar plasmar buenas prácticas y recomendaciones para trabajos futuros”. La metodología fue la de “análisis de casos en distintas comunidades de dicho continente. Algunas de las conclusiones a las que llega dicho estudio están vinculadas a el tipo y los modos de organizarse de la población en relación al lugar donde viven, los beneficios que les otorgan las industrias extractivas, la ausencia de información entre los diversos actores (gobierno, empresa, comunidades y sociedad civil) ocasiona la existencia de rumores y malos entendidos, los movimientos migratorios que ocasionan un cambio en la estructura social, así también destaca la importancia de la participación de la comunidad a efecto de que no se transgreda sus derechos y participen en las decisiones que les puedan afectar.

De igual manera encontramos a nivel internacional a (Fernández, 2015) cuyo estudio de investigación denominado *"Calidad de la atención de los usuarios de la administración Pública. Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut"*. Mismo que trata de proponer mejoras al modelo de atención en una institución pública. Se trata de un estudio de tipo descriptivo – explicativo, donde lo que se pretende es conocer cuál es la calidad desde la perspectiva de los clientes, cuyo resultado del estudio demostró que hay relación en el nivel de satisfacción en relación con la atención de los usuarios de la administración Pública.

Seguidamente encontramos a nivel internacional a (Lascurain Gutiérrez, 2012) con su estudio de investigación denominado *"Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de unidades de energía eléctrica ininterrumpida"*. Donde se pretende determinar cuál es la calidad desde la perspectiva de los clientes, de su satisfacción en relación con su atención, su estudio corresponde a uno de carácter cualitativo – descriptivo, que busca diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, donde se concluyó que la resolución de problemas era importante para el cliente y que afecta directamente a la obtención a la obtención de satisfacción a largo plazo.

Asimismo, a nivel internacional tenemos a (Civeria Satorres, 2008) en su trabajo de investigación denominado *"Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido"*. Se trata de un estudio que pretende contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad y las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital. Es una investigación de tipo cualitativa que uso para la medición de variables la escala Likert de 5 puntos; los resultados mostraron que existía un bajo nivel de influencia de satisfacción en cuanto a la calidad de atención en referencia con la formación del profesional del personal hospitalario, donde se verifico además que existen otros factores aún más importantes para lograr un servicio de calidad.

Igualmente, a nivel internacional tenemos a (Atencio Cárdenas & Gonzales Pertuz, 2007) cuyo trabajo de investigación denominado *"Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)"* que pretende determinar la calidad del servicio que ofrece la Editorial de la Universidad del Zulia, de acuerdo con la percepción, expectativas y nivel de satisfacción de los

usuarios. La investigación es de tipo descriptiva, con diseño de campo, no experimental, para lo cual se elaboró y aplicó un instrumento de recolección de datos. Cuyos resultados mostraron que la calidad en la prestación del servicio según la percepción de los encuestados era favorable en los aspectos de fiabilidad, empatía y tangibilidad; a excepción del aspecto capacidad de respuesta.

Finalmente encontramos a nivel internacional a (Galicia Hernández & López Castillo, 2014), con su trabajo de investigación nombrado *"Percepción de las usuarias en la atención obstétrica por enfermeras obstetras"* que corresponde a un estudio prospectivo, descriptivo, transversal y observacional, que considero un cuestionario conformado por 47 ítems, auto administrado e integrado por 5 criterios. Se concluyo que el modelo de atención obstétrica era funcional, puesto que desde la perspectiva de las usuarias el personal está capacitado para ofrecer atención de calidad en el que la mujer se siente satisfecha.

3.2 Antecedentes nacionales

En lo que corresponde a nivel nacional, Flores (2014), publicó el artículo de investigación titulada, "Análisis del problema del agua potable y saneamiento: Ciudad de Puno - Situación actual y realidad" cuyo objetivo fue analizar la problemática de los servicios de saneamiento, sus efectos en la salud y el medio ambiente, esta problemática centrada en los sistemas de tratamiento de las aguas residuales producidas por las poblaciones centrándose en la ciudad de Puno. El método usado fue un estudio de caso cualitativo con una población 40,000 habitantes. Fue además de tipo aplicada y de nivel descriptivo. La misma tuvo como resultado lo siguiente: El agua potable para el consumo humano, puede ser consumida sin restricción y que no representa un riesgo para la salud. Asimismo, otro resultado estaba en función a los sistemas de tratamiento de aguas residuales, los cuales tiene la función de reducir la contaminación de las aguas residuales antes de ser vertidas al cuerpo receptor, para que no causen impactos en el medio ambiente y alteren el estado normal de la naturaleza".

De igual manera la empresa Corporación Peruana de Ingeniería S.A CORPEI (2015), realizó un estudio comprende la revisión, comparación, evaluación y análisis de los indicadores del componente social del proyecto referidos a los hábitos y prácticas del uso, consumo, mantenimiento y cultura de pago de los servicios de agua potable de la "Ampliación y Mejoramiento del

Sistema de Agua Potable y Alcantarillado para la Quebrada de Manchay- distrito de Pachacámac - 2007-2010", y en su segunda etapa: "Ampliación de Redes Secundarias de Agua Potable y Alcantarillado para la Quebrada de Manchay —Distrito de Pachacámac—2010". Conforme indica dicha investigación "el estudio prioriza el tratamiento del componente social respecto a los indicadores relacionados a la cultura de pago y el referido al mantenimiento y uso adecuado del sistema" (p.12). Asimismo, tuvo como objetivo general el siguiente. "Conocer, comparar y evaluar los cambios generados en el ámbito de la salud y la calidad de vida de la población beneficiaria a partir de las prácticas adecuadas para el buen uso de los servicios de agua potable y alcantarillado" (CORPEI, 2015, P.15). Esta investigación presenta una serie de lecciones aprendidas tales como: "La horizontalidad de actividades y el criterio de la información debe guardar una lógica con la horizontalidad del proyecto, seguir las fases del ciclo del proyecto, como el de la factibilidad en el que se sustenta que es socialmente rentable, sostenible y concordante con los lineamientos de política establecida y que sustentan su viabilidad. También, establece que "Para futuros proyectos, SEDAPAL deberá implementar actividades que permitan seguir con las fases del proyecto y así prever contingencias, con diagnósticos e instrumentos como el de matriz de involucrados, prever el saneamiento físico legal, promover la participación de la población, desde la etapa de pre inversión, entre otras conclusiones" (CORPEI, 2015, p. 141).

La siguiente investigación de Oscar Andrés Pastor Paredes (2014), realizó una 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". Conforme el mismo autor indica "La tesis analiza las diferencias de percepción entre los clientes y los trabajadores de las empresas, sobre la calidad del producto agua potable y los servicios complementarios, como medir esas diferencias, entenderlas y presentar una propuesta para empezar a corregir estas distorsiones (p.7)". Las herramientas usadas en esta investigación fueron "focus groups, entrevistas a profundidad y encuestas. Dentro de las conclusiones de la anterior investigación tenemos que: existe un reconocimiento del agua potable como servicio al cual le dan un alto valor al igual que la higiene o la salud. Sin embargo, el servicio de alcantarillado no es visto de la misma manera, así también el agua es considerada como "recurso, producto y servicio". No obstante, las empresas prestadoras de gua y la planta de tratamiento lo consideran solo como producto. Asimismo, la población tiene consciencia del mal estado de las tuberías de agua, de la necesidad de evitar la

contaminación y que podría pagar una tarifa adicional por la mejora de los mismos. Así también los clientes construyen su propia expectativa y percepción, lo cual determina la satisfacción del usuario y que no esperan mucho de las empresas, entre otras conclusiones.

Angulo Angulo, Kleiner y Peralta Cabrera, Víctor (2012), elaboraron una tesis titulada "nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015". Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015". Las técnicas utilizadas para el acopio de información corresponden a la aplicación de encuestas. Luego de obtener los resultados se concluye que "la hipótesis planteada no se cumple ya que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable de la ciudad de Cajamarca, 2015, es muy bajo". También, plantea tres recomendaciones en relación a que: la empresa prestadora debe evaluar de manera más frecuente a su personal, que en una próxima investigación se encueste al personal de dicha empresa prestadora, así como construir un manual de mejora en cuantas propuestas estructurales y no estructurales. Guillen (2001). En la tesis "Evaluación Ambiental del Sistema de Abastecimiento de agua Potable de la ciudad de Huaraz". Señala, que las fuentes de agua son los ríos Auqui y Paria, son generalmente de buena calidad, a excepción del pH en el río Auqui que es ácido (de 5,0 a 5,4) y la carga bacteriana en el rio Paria con 2601 UFC/100 ml y en la época de lluvia aumenta la turbidez. Las redes de distribución presentan problemas de balance hídrico con restricciones hidráulicas y pérdidas de carga, lo que hace que en varios sectores tengan presiones bajas o sufran discontinuidad. En Huaraz se tiene tres plantas de tratamiento: Bellavista, Marian y Paria Bajo. El agua que proviene de la planta de Bellavista es apta para consumo humano, el que provienen de la planta de Marián tiene problemas en ciertos sectores referentes a la turbidez y con respecto al agua que proviene de la planta de Paria Bajo, tiene deficiencias por carecer de unidades de tratamiento como floculador, decantador y filtros, esta deficiencia se comprueba con el resultado de los análisis de las muestras obtenidas de cloro residual, turbiedad y coliformes totales. En cuanto al grado de satisfacción, la población se siente insatisfecha con el servicio prestado por problemas existentes en relación a la calidad, cantidad, continuidad y tarifa conllevando a impactos ambientales de carácter social.

Y sobre calidad de atención (Fuentes Maquera, 2018) en su investigación denominada *"Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto"*, su estudio de investigación es aplicada, que presenta un diseño no experimental, correlacional - transversal, los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert con cinco opciones de respuesta, se obtuvo como resultado una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto de Moquegua.

Otra investigación realizada a nivel nacional correspondiente a (Ascarza Revoredo, Rojas Quispe, Salas Olivera, & Tito Pacamia, 2019), de su investigación *"Medición de la calidad en el servicio al cliente en el sector operaciones y mantenimiento de carreteras concesionadas en la región Cusco", que* se construyó como descriptiva, no experimental, transeccional y de enfoque cuantitativo; con el propósito de medir la calidad en el servicio al cliente en el sector operaciones y mantenimiento de carreteras concesionadas en la región Cusco; donde los resultados del estudio mostraron que el nivel de calidad asciende a 3.33, considerado medio en una escala del 1 al 5, donde la menor puntuación se registró en la dimensión fiabilidad (3.21) y el valor más elevado en la dimensión seguridad en el servicio (3.43).

Por otro lado, a nivel nacional (García Rodríguez, 2016) en su investigación denominada *"Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, distrito de Moquegua"; q*ue corresponde al tipo correlacional con un diseño no experimental, cuyo instrumento de investigación utilizado fueron encuestas en la escala de Likert con 5 opciones de respuesta. Donde se obtuvo como resultado estadístico que existía relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Así también podemos mencionar a nivel nacional a (Rojas Ochoa, 2016), con su investigación denominada *"Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto"* que pretende determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario en la Sede Central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; cuya investigación fue aplicada y

obedece a un diseño transeccional correlacional de tipo no experimental, finalmente como parte de los resultados se definió que a mayor comunicación interpersonal entre trabajadores y usuarios, mejor es la atención al usuario.

CAPITULO IV

APORTES

En cuanto a los aportes que puedo brindar en el presente, es sobre las actividades y los proyectos de inversión pública que ejecutan las Municipalidades y Gobiernos Regionales, donde deben buscar algunos beneficios que puedan identificarse en los proyectos de saneamiento básico, por ejemplo: aumentar la oferta y disminuir su precio para la comunidad, el aumento de usuarios a los servicios básicos genera mayores ingresos para el estado y posterior realizar un buen mantenimiento a las plantas o captaciones de agua potable. Muchas veces los vecinos se niegan o tiene miedo colocarse un micromedidor de agua por el cobro excesivo de la tarifa.

La siguiente aportación seria que las acciones por parte de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto es la "Implantación del riego por goteo" a los parques y jardines, es un excelente ahorro del agua potable. Así mismo tratar el agua residual para convertirla en condiciones óptimas para el riego.

Sin embargo, la calidad de un buen servicio, genera un impacto en la población, para realizar las buenas prácticas en el cuidado y uso correcto del agua potable. Así mismo evita la propagación de microbios y una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

En cuanto a la satisfacción, este concepto lo hemos definido como: una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo. Eduardo Torres M y otros autores (2008). Asimismo, Torres indica que hay un consenso en relación a dos elementos que involucra este concepto, los cuales son: "la percepción del consumidor acerca del servicio recibido", así como "las expectativas que éste se ha formado al respecto (Zeithaml y Bitner, 2002). Del mismo modo este autor se refiere a dos elementos: uno cognitivo y otro afectivo.

Así describe que, "El componente cognitivo se refleja en la evaluación del desempeño percibido por el cliente en comparación a una expectativa estándar", en cambio, "el componente afectivo involucra las emociones positivas y negativas que esto produce (Liljander y Strandvik, 1997). Otros autores consideran como elemento adicional "la actitud hacia la marca"; no obstante, este último elemento no

nos parece relevante a nuestra investigación, por cuanto se evaluará un servicio no una marca o bien.

En cuanto a la dimensión calidad del servicio esta se entiende no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios. (Imai, 1998, p. 10).

Relacionando la calidad de servicio con el proyecto ejecutado, se puede entender que el proceso de producción o ejecución no ha sido muy bueno, pero si es preciso indicar que el producto ha sido bueno por la calidad del material que se instaló en las redes de agua potable denominado "HDPE", tubería flexible por el ámbito geográfico de la zona y consistente por los continuos temblores que existen.

En el caso oportuno La Empresa Superconcreto del Perú y la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se debe tomar en cuenta que tienen dos categorías de servicios principales o que se realizan con mayor frecuencia, los cuales son los Planes de Intervención Social y La Supervisión de proyectos, basándose en la ley N.º 27444 "Procedimiento Administrativo General", que en su mayoría terminan siendo requerimientos de registro de trámites documentarios, en base a esto es que corresponde analizar las teorías referentes a la calidad de atención que se puede brindar en ambos procesos, y que a continuación se procederán a detallar en el siguiente cuadro:

Tabla 3

Tabla de Teorías y Modelos

Teorías y Modelos	Aportes a la Calidad de Atención al Ciudadano
Torres m. y otros (2008),	Haciendo referencia Anderson y Sullovan es "una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo" (p. 68). Asimismo, se considera dos elementos centrales: "la percepción del consumidor acerca del servicio recibido"

Teorías y Modelos	Aportes a la Calidad de Atención al Ciudadano
Oscar Pastor Paredes (2014)	Indica que: "La Satisfacción es el cumplimiento del deseo, es la relación entre lo que se desea y lo que se percibe". Además, menciona que. "Las expectativas responden a la capacidad de imaginar que algo esperado suceda y es influenciada por factores cuya medición es compleja, en tanto intervienen el conocimiento, la experiencia, el contexto y la evaluación de la capacidad de la empresa para cumplir con ellas (pág. 48-49)".
La teoría de Herzberg	Se manifiesta en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades y que, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr con éxito su razón de ser, con altos niveles de eficacia. (Calle Terrones, 2021)
La teoría de la Contingencia	Chiavenato considera que las organizaciones tienen vida orgánica, es decir, no son estáticas y están en constante evolución, deben ser flexibles y cambiar de acuerdo al entorno, por ello, deben ser creativas e innovadoras. (Hernández Rosario, 2021)
Enfoque de El Cambio	El ciudadano ha evolucionado, ya no es un sujeto simple receptor de bienes y servicios públicos. En la actualidad es protagonista principal de asuntos de interés general, está más informado, más atento y es más exigente, pretende servicios y productos de calidad. Para responder a estas demandas, las organizaciones deben adoptar nuevas estrategias de gestión y de comunicación que garanticen un acercamiento efectivo entre la administración y la ciudadanía. (Arrupe & Milito, 2015)

Teorías y Modelos	Aportes a la Calidad de Atención al Ciudadano
Modelo para la gestión de la calidad del servicio	Cuenta con componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran: 1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas 2. Identificar el valor del servicio 3. Fortalecer el servicio 4. Medir y analizar la calidad de servicio 5. Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección 6. Cultura de calidad de servicio. (Secretaría de Gestión Pública, 2019)
Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin	Se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global, según (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015)
Modelo SERVQUAL	Permite definir la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos, esto fue detallado por (Ríos & Santomà Vicens, 2008)
Modelo de la imagen de Grönroos	Para Grönroos y según su modelo establecido, este indica que se encarga de relacionar la calidad con la imagen corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. El modelo plantea que la calidad total percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa según (Camisón Zornoza, Gil Edo, & Roca Puig, 1999)

De acuerdo a las teorías y modelos de los diversos autores mencionadas anteriormente se hace referencia en que la satisfacción de un ciudadano, en cuanto a los servicios que brinda una entidad, tiene mucho que ver con la calidad de atención que ofrece el personal, lo que finalmente influye en mejora de la imagen de la

institución ante la población, se generan altas expectativas, pero para conocer mejor el significado de calidad procederemos a detallar algunos conceptos referentes a calidad de atención y satisfacción.

Gainer (1993), sociología (Campbel, 1987), psicología (Quintanilla, 1994) político y otraos (Scherer, 1980). Normalmente se ha estudiado la satisfacción del cliente como respuesta a un estímulo dado, ya sea en el mismo momento del consumo o en las reclamaciones de productos o servicios (Howard, 1993). En tanto, que las teorías de la psicología social han sido ampliamente utilizadas en la medición de tal constructo, desde la confirmación de expectativas (Folkes, 1984; Oliver, 1980; Oliver y Desarbo, 1988; Oliver y Swan, 1989) citado en (Luna-Arocas y Mundina, 2003). Desde el punto de vista del marketing, se entiende que la satisfacción de las necesidades del cliente es la clave de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los orígenes del marketing, la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito en los mercados. Es uno de los tópicos que más interés ha despertado en la literatura del marketing en general, y en particular en el ámbito de los servicios, (Gil et al., 2005; Mano y Oliver, 1993; Kotler, 2000). Desde la década de los setenta, varios autores han abordado la satisfacción desde diferentes puntos de vista, que sin duda enriquecen su significado y mejoran el conocimiento de su proceso de formación y sus implicaciones y prácticas posteriores (Caruana, 2000; Hestett et al., 1997; Jones y Suh, 2000; Olshavsky, 2001; Gallarza, 2003). En consecuencia, el estudio de la satisfacción cobra interés en todos los ámbitos de las ciencias. La satisfacción del cliente puede interpretarse desde el punto de vista de una transacción específica o desde una visión acumulativa. La mayoría de los estudios corresponden al primer enfoque (Mano y Oliver, 1993; Spreng et al., 1996; Giese y Cote, 2000), si bien propuestas como la de (Anderson et al., 1994) consideran realizar evaluaciones constantes de los clientes en los procesos de compra y sobre un conjunto de prestaciones de servicios; aportaciones más recientes adoptan estas aproximaciones en un modo integral en todos los ámbitos, sean organizaciones con carácter lucrativo y no lucrativo en un conjunto de procesos que conduzcan a la satisfacción del cliente (Yu y Dean, 2001). Según (Jones y Suh, 2000) citado en (Gil et al., 2005).

Para definir el concepto de satisfacción del usuario tomaremos como referencia, la investigación de Eduardo Torres M y otros autores (2008), del artículo de investigación denominado: "Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactores". Así, este autor, haciendo referencia a Anderson y Sullovan indican que:

"La satisfacción es una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo" (p. 68).

Nos indica (Bernedo Málaga, 2017) y en referencia a calidad se debe en primer lugar, tener en cuenta a dos actores principales, los cuales son la organización en primera instancia que es quien otorga el servicio y por otra, el cliente quien recibe el servicio y muchas veces paga por este. Menciona además que a la actualidad y en referencia al consumo, las consultas y reclamos se han multiplicado, esto a pesar del claro aumento y mejora de los servicios de atención al cliente de empresas e instituciones, que viene siendo simplemente el resultado del aumento de las experiencias, exigencias y dudas de los clientes. Siendo la razón atribuida a que en la actualidad con el avance tecnológico los clientes están cada vez más informados y conocen mejor las opciones.

Ciñéndonos al concepto propio y de acuerdo a lo que mencionan (Enriquez Cano & Vilcamazco Castro, 2018) la calidad es producir lo que el consumidor desea; la calidad se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor y se crearán productos y servicios de calidad.

Por otro lado, tenemos a (Parodi Santa Cruz, Andres Pantigoso, & Perry Carty, 2017) que indican que en la antigüedad la calidad se consideraba era muy costosa y que influía en las ganancias de la empresa. Ahora buscar la calidad genera una baja en los costos de la empresa y una mayor ganancia.

Actualmente también se considera que la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones (Larico Hallasi, 2015).

Corresponde también hacer mención del concepto de mejora de la atención a la ciudadanía, indica la (Secretaría de Gestión Pública, 2015) que una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano. Y que además en el caso de los ciudadanos que acuden a las entidades del estado, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio.

Podemos mencionar que de acuerdo a lo analizado por (Begazo Bustinza, 2018), el servicio de calidad aplicado se sustenta en las tareas y acciones orientadas a una atención esmerada que satisfaga las expectativas del cliente y que además considere la información, el asesoramiento y la prontitud en la atención a brindar.

CONCLUSIONES

Primera. - Se puede concluir que los vecinos del centro histórico de Moquegua si esperaron el mejoramiento del servicio de agua potable, porque sufrían muchas pérdidas de agua, filtraciones en los cimientos de sus viviendas, inundaciones en los predios por rotura de tuberías, cobro excesivo en la tarifa de agua, hundimiento de pistas y veredas, todo ello porque las redes existentes tenían una antigüedad de 30 años. En ese sentido los vecinos del dicho sector si esperaban el mejoramiento de las redes de agua, para evitar y mejorar en los pavimentos, pistas, veredas, daños a la propiedad, cobro excesivo en la tarifa de agua y cortes intempestivos del agua. También esperaban el mejoramiento de la sectorización de redes para que los vecinos no se vean afectados cuando exista cortes de agua en otro sector. Dicho ello mi persona trabajo como promotor social y puedo manifestar que los vecinos dieron todas las condiciones para realizar los trabajos de agua potable en su sector.

Segunda. – Los vecinos manifestaron y confiaron que, culminada la obra iba a mejorar el servicio de agua potable, porque existían lugares alejados del proyecto que solo contaban con horas parciales del servicio de agua, cortes intempestivos de agua, rotura de tuberías, falta de presión del agua para llegar a los lugares más altos. En ese sentido, los vecinos confiaron en el mejoramiento de agua porque el proyecto contaba con sistemas de sectorización de agua llamado SCADA, quiere decir que los cortes inopinados y fugas de agua ya no iban a existir porque las redes iban a estar sectorizadas por Juntas Vecinales, válvulas generales, válvulas de purga, válvulas de aire y la presión de agua iba a llegar a las zonas más altas del proyecto. Una vez más los pobladores confían en los servicios de saneamiento porque es elemental para la calidad de vida en los niños, ancianos, etc.

Finalmente, mi persona como promotor social del proyecto puedo manifestar que, si mejoro el servicio de agua en los lugares más alejados del proyecto, mejoro la presión del agua en toda la extensión del proyecto contando con las 24 horas del día

Tercera. – La satisfacción de los ciudadanos respecto al proyecto de agua y desagüe, se puede concluir que para los ciudadanos la calidad de los trabajos realizados por parte de la empresa Superconcreto del Perú S.A. no ha sido buena, y la mayoría consideraban que si era necesario el cambio de redes y en consecuencia del mejoramiento del servicio. Y que en relación a la capacidad de respuesta ante

un problema estaba entre rápido y lento; no obstante, el tema de seguridad la ciudadanía mayormente valora las medidas de seguridad que implementaba la empresa, y en relación a la confianza de que el servicio mejore, los ciudadanos no ven la diferencia al respecto, y valoran el compromiso de la empresa con la comunidad de manera regular.

Cuarto. – Los proyectos de inversión pública no les ponen énfasis a los componentes sociales o al área para trabajar directamente con la población, manteniendo a la población desinformada sin brindar las bondades que tiene este proyecto en beneficio de la comunidad, en ese sentido las empresas conjuntamente con las municipalidades se captan un conflicto social. Sin embargo, sabemos que, los conflictos sociales es una perdida monetaria para el estado. No existe una buena elaboración del Plan de Intervención social para mitigar estos problemas y empezar la atención fluida con el personal de línea, creando un distanciamiento entre entidad, ejecutor y población.

Quinto. - Otro elemento importante que también se ha verificado en las conclusiones que los autores referenciados no han trabajado de la mano con los presidentes de las juntas vecinales, entidad y supervisión, tienen mucho que ver con el clima laboral en el cual se desenvuelve el personal y además con el resto de personal que sirve de soporte a esta área, así también se debe considerar que, a partir de esto, existe una relación poco satisfecha con los ciudadanos, el servicio brindado y un personal técnico, por ello los vecinos manifiestan que la empresa empezaba a trabajar un tramo sin comunicar el inicio y el tiempo de duración, creando un malestar, de igual manera los presidentes de las juntas vecinales tampoco participaban a las reuniones previstas por parte de la empresa ejecutora.

RECOMENDACIONES

Primero. - Es importante trabajar los proyectos de inversión con la participación ciudadana. Los programas, proyectos y planes que ejecuten los gobiernos locales deben responder a las necesidades de los ciudadanos, esto no será posible si son sólo los técnicos los que elaboran y ejecutan los proyectos. La participación ciudadana debe ser un proceso que se ejecute antes, durante después del proyecto. Esto implica capacitar a los funcionarios del estado, para que sepan técnicas de participación ciudadana, y vinculo no solo con los dirigentes sino también con la comunidad. Del mismo modo concientizar a los ciudadanos su rol vigilante y activo en la ejecución del gasto público del Estado, quizás una propuesta sería implementar un área de participación ciudadana en los proyectos de inversión o que los municipios vean la participación ciudadana, como un proceso más ala de presupuestos participativos.

Segundo. – Respecto a los proyectos de agua, desagüe y alcantarillado sería buena introducir programas de educación sanitaria pública para promover participación comunitaria, la comprensión de la importancia y los beneficios de las obras de saneamiento público y el cuidado del agua. Ya que no solamente se trata de cambiar las redes, sino también de fortalecer la necesidad de este recurso. Esto implica, también entrenamiento del personal en la gerencia del proyecto, gerencia financiera, operación y mantenimiento de las plantas de aguas residuales, y técnicas de pruebas y monitoreo.

Tercero. - Se considera importante medir la satisfacción y comodidad del personal de atención en su ámbito laboral, ya que se ha verificado que este incrementa en nivel de eficiencia y compromiso, generando así un impacto de la calidad de atención a los usuarios. También se recomienda crear un plan de contingencia para cualquier imprevisto en obra y así evitar que la población se quede sin servicio de agua potable y puentes de accesos peatonales. Así mismo se recomienda crear una cuadrilla de emergencia para los fines de semana y feriados, para cualquier imprevisto en obra y evitar conflictos sociales, de tal manera crear una buena imagen de la empresa y municipalidad, este fin es crear el compromiso de la población, empresa y buena expectativa por parte de la comunidad.

Cuarto. – Los proyectistas de las municipalidades y gobiernos regionales deben considerar un componente de intervención social en los Proyectos de Inversión Pública, para fortalecer la comunicación con la comunidad y evitar conflictos sociales de tal manera no retrasar los avances físicos de obra. Se recomienda en

este plan de intervención social crear capacitaciones a funcionarios, presidentes de juntas vecinales, personal técnico operativo y población beneficiaria, para luego aplicarlo a toda la comunidad y puedan tener conocimiento del mantenimiento y operación de la obra en ejecución.

Quinto. – Se recomienda que las capacitaciones a los presidentes de juntas vecinales, personal técnico y vecinos involucrados del proyecto, deben realizarse periódicamente para mantener actualizada la información del proyecto en ejecución. De tal manera fortalecer las bondades que brinda el proyecto de saneamiento básico. Así mismo se recomienda crear un proyecto de "Implantación del riego por goteo" a los parques y jardines, es un excelente ahorro del agua potable. Así mismo tratar el agua residual para convertirla en condiciones óptimas para el riego, porque el fin de estos proyectos de saneamiento es dotar de agua a todos los sectores que aún no cuentan con servicios de primera necesidad sabiendo que la población está incrementando.

La calidad de un buen servicio, genera un impacto en la población, para realizar las buenas prácticas en el cuidado y uso correcto del agua potable. Así mismo evita la propagación de microbios y una mejor calidad de vida para los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

Arrupe, M. G., & Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. En S. p. estado, *Estudios sobre Gestión Pública* (págs. 169 - 191).

Ascarza Revoredo, F. P., Rojas Quispe, B. A., Salas Olivera, C. G., & Tito Pacamia, L. (2019). *Medición de la calidad en el servicio al cliente en el sector operaciones y mantenimiento de carreteras concesionadas en la región Cusco*.

Atencio Cárdenas, E., & Gonzales Pertuz, B. (Enero - Abril de 2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales, XIII*(1), 186.

Begazo Bustinza, G. R. (2018). *Medición de la calidad de servicio en la Institucion Financiera Compartamos Arequipa agencia La Pampilla a través de la escala Servqual*. Tésis, Universidad Nacional De San Agustin De Arequipa, Arequipa, Arequipa.

Bernedo Málaga, V. W. (2017). *Influencia de la cultura organizacional de los efectivos de la región policial sur en la calidad de servicios a la comunidad Arequipa*.

Calle Terrones, M. P. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 1 - 15.

Camisón Zornoza, C., Gil Edo, M., & Roca Puig, V. (1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: el caso de la universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 5*(2), 69 - 92.

Carlos Medina, Y. J., & Aguilar Alvarez, K. D. (2017). *Relación entre la percepción de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorros y crédito Credicoop Arequipa*.

Civeria Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*.

Enriquez Cano, D. D., & Vilcamazco Castro, C. A. (2018). *Influencia del clima organizacional en la calidad de los servicios del área de recepción de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Arequipa*.

Fernández, E. (2015). *"CALIDAD EN ATENCIÓN A USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" Caso de estudio: Obra Social S.E.R.O.S. Chubut*.

Fuentes Maquera, J. E. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017*. Moquegua.

Galicia Hernández, V., & López Castillo, M. H. (2014). *Percepción de las usuarias en la atención obstetrica por enfermeras obstetras*. México D.F.

García Rodríguez, D. A. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016*. Moquegua.

Hernández Rosario, M. J. (2021). *Propuesta de mejora del proceso de calidad de atención al usuario externo en el vacunatorio de EsSalud, Callao*.

Larico Hallasi, J. V. (2015). *Influencia de la calidad de servicio al usuario en la imagen pública de la entidad prestadora de servicios de saneamiento Sedajuliaca*.

Lascurain Gutiérrez, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía electrica ininterumpida*. México D.F.

Limas, E. M. (2011). *Nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención en los servicios que presta la unidad de atención, de medicina familiar #54 de Mocorito, Sinaloa, México*. Universidad Nacional Autónoma de México, Departamento de Medicina Familiar, Sinaloa.

Medina Rodriguez, A. M., & Mamani Diaz, R. M. (2017). *Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al sistema de gestión documentaria en una institución pública*. Arequipa.

Minem. (2016). *Plan estratégico sectorial multianual 2016-2021*. Lima.

Osinergmin. (Octubre de 2021). Obtenido de https://e.issuu.com/embed.html?d=memoria-institucional-osinergmin-2020&u=osinergmin

Osinergmin. (2021). *Manual de Organización y Funciones*. Lima.

Parodi Santa Cruz, O. M., Andres Pantigoso, C. L., & Perry Carty, K. R. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfaccion del cliente de "El Fanatico Futbol Club" Lima*.

Ríos, J., & Santomà Vicens, R. (2008). Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. *Management & Empresa*, 1 - 12.

Rojas Ochoa, M. (2016). *Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto 2015*. Moquegua.

Secretaría de Gestión Pública. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública - Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género, 1era*. Lima, Lima, Perú: NEVA STUDIO SAC.

Secretaría de Gestión Pública. (2019). Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima, Lima, Perú.

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 18*(35), 57 - 76.

ANEXOS

Anexo 1. Galería Fotográfica

Figura 5

Encuesta Presencial – Sobre Satisfacción del servicio

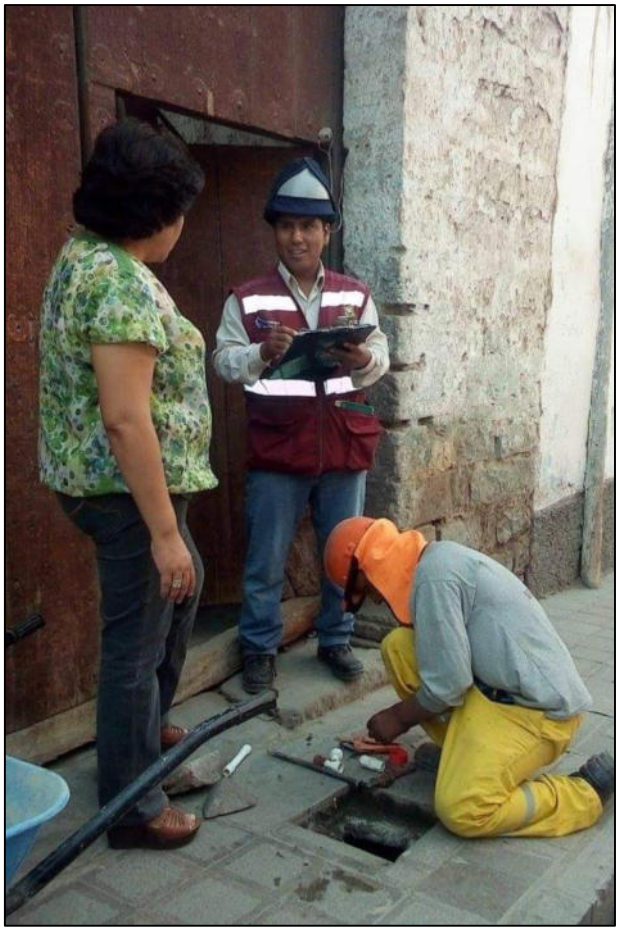


Figura 6

Capacitación sobre el uso correcto del agua potable



Figura 7

Capacitación sobre las conexiones domiciliarias



Anexo 2. DECRETO SUPREMO Nº 017-2001-PCM - Reglamento General de la SUNASS

21 de febrero de 2001
Aprueban el Reglamento General de la SUNASS

DECRETO SUPREMO Nº 017-2001-PCM

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Ley Nº 25965 se creó la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, a fin de proponer las normas para la prestación de los servicios de saneamiento, fiscalizar la prestación de los mismos, evaluar el desempeño de las entidades que los prestan, promover el desarrollo de esas entidades, así como aplicar las sanciones;

Que, mediante Ley Nº 26284 se aprobó la Ley General de Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, norma que determina el marco de autonomía de SUNASS, define su ámbito de competencia, sus funciones y atribuciones;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 024-94-PRES modificado por el Decreto Supremo Nº 009-2000-EF, se aprobó el Reglamento de la Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento;

Que, mediante Ley Nº 27332 -Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos- se han establecido las disposiciones comunes, aplicables a los organismos estatales encargados de normar, supervisar y regular determinadas actividades económicas;

Que, es necesario adecuar el marco normativo de SUNASS a las disposiciones de la Ley Nº 27332, contribuyendo de ese modo a la transparencia y predictibilidad del organismo;
Que es necesario que las normas del Reglamento de SUNASS respondan a los criterios del Decreto Legislativo Nº 908 - Ley de Fomento y Desarrollo del Sector Saneamiento, norma que entrará en vigencia con la aprobación de su reglamento;

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 8 del Artículo 118 de la Constitución Política;

DECRETA:

Artículo 1.- Apruébase el Reglamento General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, el mismo que consta de ocho (8) Títulos, ochenta (80) artículos, dos (2) Disposiciones Transitorias y tres (3) Disposiciones Finales.

Artículo 2.- De conformidad con lo previsto en la Cuarta Disposición Transitoria, Complementaria y Final de la Ley Nº 27332, precísase que a partir de la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo queda derogada la Ley Nº 26284.

Derógase los Decretos Supremos Nºs. 024-94-PRES y 009-2000-EF. Transitoriamente y en tanto no se apruebe el Régimen de Sanciones aplicable a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, mantendrá su vigencia el Artículo 14 de la Ley Nº 26284, y el Capítulo III del Título III del Decreto Supremo Nº 024-94-PRES.

Artículo 3.- El presente Decreto Supremo entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Artículo 4.- El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de la Presidencia.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veinte días del mes de febrero del año dos mil uno.

VALENTIN PANIAGUA CORAZAO
Presidente Constitucional de la República

JAVIER PÉREZ DE CUÉLLAR
Presidente del Consejo de Ministros

EMILIO NAVARRO CASTAÑEDA
Ministro de la Presidencia

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos	: Rafael Franklin Flores Huanca
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°	: 43907300
Correo electrónico	: rffh0701@gmail.com
Teléfono/Celular	: 966998927

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado ( )
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía (X)
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis ( )
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico (X)

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título: EJECUCION DEL PLAN DE INTERVENCION SOCIAL DEL PROYECTO INSTALACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y ALMACENAMIENTO II ETAPA, MOQUEGUA, DISTRITO DE MOQUEGUA, PERIODO 2017

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra: https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.04.00
c) Fecha de publicación: 2022

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : HUGO MARCA MAQUERA
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 01316809
c) ORCID : 0000-0002-7293-4561

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 43907300
NOMBRES Y APELLIDOS : RAFAEL FRANKLIN FLORES HUANCA

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 43907300
NOMBRES Y APELLIDOS : RAFAEL FRANKLIN FLORES HUANCA
FECHA : 2022

