

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

“LA EFECTIVIDAD DE LA LEY N° 26338 PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS BÁSICOS DE SANEAMIENTO, AGUA, ALCANTARILLADO, Y EN LA PROTECCIÓN DE LA SALUD PÚBLICA Y DEL AMBIENTE EN LA CIUDAD DE HUANUCO, 2018”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA: Apac Toledo, Yuliana Carol

ASESOR: Sánchez Mendoza, José Francisco

HUÁNUCO – PERÚ

2020

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Desarrollo de estudios en derechos sustantivos y procesales en constitucional, civil, penal, laboral, tributario, administrativo y empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Derecho

Disciplina: Derecho

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Abogada

Código del Programa: P33

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44098123

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22491041

Grado/Título: Abogado

Código ORCID: 0000-0002-5266-9545

DATOS DE LOS JURADOS:

H

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Santiago, Alfredo	Magister en ciencias de la educación	22474338	0000-0001-5129-5345
2	Ríos Cárdenas, Luis Javier	Maestro en derecho y ciencias políticas con mención en derecho procesal	22401132	0000-0002-6256-6654
3	Berrospi Noria, Marianela	Abogada	22521052	0000-0003-2185-5529



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las Dieciseis horas del día 26 del mes de octubre del año 2020, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el Sustentante y el Jurado calificador mediante plataforma virtual Google meet integrado por los docentes:

Mtro. Alfredo MARTEL SANTIAGO	: Presidente
Mtro. Luis Javier RIOS CARDENAS	: Secretaria
Abog. Marianela BERROSPI NORIA	: Vocal

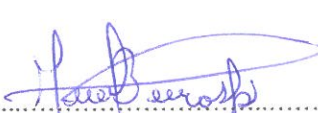
Nombrados mediante la Resolución N° 589-2020-DFD-UDH de fecha 21 de octubre de 2020, para evaluar la Tesis intitulada "LA EFECTIVIDAD DE LA LEY N° 26338 PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS BASICOS DE SANEAMIENTO, AGUA, ALCANTARILLADO Y EN LA PROTECCION DE LA SALUD PUBLICA Y DEL AMBIENTE EN LA CIUDAD DE HUANUCO 2018", presentado por la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, APAC TOLEDO, Yuliana Carol para optar el Título profesional de Abogado.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: Exposición y Absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada por unanimidad con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Bueno.

Siendo las 14:35 horas del día 26 del mes de octubre del año 2020 los miembros del jurado calificador Ratificados firman la presente Acta en señal de conformidad.


.....
Mtro. Alfredo MARTEL SANTIAGO
Presidente


.....
Abog. Marianela BERROSPI NORIA
Vocal


.....
Mtro. Luis Javier RIOS CARDENAS
Secretaria

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

RESOLUCIÓN N° 589-2020-DFD-UDH

Huánuco, 21 de octubre de 2020

Visto, el ID 261590-0000001133 de fecha 02 de marzo de 2020 presentado por la Bachiller **Yuliana Carol APAC TOLEDO** quien pide se Ratifique y se designe a los miembros del Jurado y se señale fecha y hora para sustentar el Trabajo de Investigación Científica (Tesis) intitulado “**LA EFECTIVIDAD DE LA LEY N° 26338 PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS BASICOS DE SANEAMIENTO, AGUA, ALCANTARILLADO Y EN LA PROTECCION DE LA SALUD PUBLICA Y DEL AMBIENTE EN LA CIUDAD DE HUANUCO 2018**” para optar el Título profesional de Abogado y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 1672-2019-DFD-UDH de fecha 27 de noviembre de 2019 se Aprueba el informe final de Trabajo de Investigación Científica (Tesis) intitulado “**LA EFECTIVIDAD DE LA LEY N° 26338 PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS BASICOS DE SANEAMIENTO, AGUA, ALCANTARILLADO Y EN LA PROTECCION DE LA SALUD PUBLICA Y DEL AMBIENTE EN LA CIUDAD DE HUANUCO 2018**” formulado por la bachiller **Yuliana Carol APAC TOLEDO**, del Programa Académico de Derecho y Ciencias Políticas de la UDH, quien anteriormente fue declarado **APTA** para sustentar dicha investigación;

Que, estando a lo dispuesto en el Art. 41 del Reglamento General de Grados y Títulos a lo Establecido en el Art. 44 de la Nueva Ley Universitaria N° 32220; Inc. n) del Art 44° del Estatuto de la Universidad de Huánuco; y la facultad contemplada en la Resolución N° 795-2018-R-CU-UDH de fecha 13 de julio de 2018;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. – **RATIFICAR Y DESIGNAR** a los miembros del Jurado de Tesis para examinar a la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas de la UDH, **Yuliana Carol APAC TOLEDO** para optar el Título Profesional de Abogado por la modalidad de Sustentación del Trabajo de Investigación Científica (Tesis), a los siguientes docentes:

Mtro. Alfredo MARTEL SANTIAGO	: Presidente
Mtro. Luis Javier RIOS CARDENAS	: Secretaria
Abog. Marianela BERROSPI NORIA	: Vocal

Artículo Segundo. – **SEÑALAR** el día **lunes 26 de octubre del año 2020 a horas 4:00 p.m.** dicha sustentación pública de manera virtual.

Regístrese, comuníquese y archívese



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
Dr. FERNANDO CORCONO BARRUETA
DECANO

DISTRIBUCIÓN: Of. Mat. Y Reg. Acad., Exp. Graduando, Interesada, Jurados (4) Asesor, Archivo, FCB/ytch

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, mi señor y mi inspirador por darme las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados,

A Jorge y Betty mis padres por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años,

A Jhonatan mi esposo compañero inseparable de cada jornada, el representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio. A ellos esta tesis, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Yuliana

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera Universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la Universidad de Huánuco, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento.

La tesista

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE.....	IV
INDICE DE CUADROS.....	VII
INDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPITULO I:.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Descripción de problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Formulación general	14
1.2.2. Formulación específicas	14
1.3. Objetivo general	15
1.4. Objetivos específicos	15
1.5. Justificación de la investigación	15
1.6. Limitaciones de la investigación	16
1.7. Viabilidad de la investigación	16
CAPITULO II:.....	17
MARCO TEORICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación	17
2.1.1. A nivel Internacional	17
2.1.2. A nivel Nacional.....	22
2.1.3. A nivel Local	25
2.2. Definiciones conceptuales.....	26
2.2.1. La ley	26
2.2.2. Orígenes de la ley.....	27
2.2.3. Los servicios básicos.....	28
2.2.4. Protección de la salud publica	32
2.3. Definiciones conceptuales.....	39

2.4.	Hipótesis de la investigación	40
2.4.1.	hipótesis general.....	40
2.4.2.	hipótesis específica.....	40
2.5.	Variables	40
2.5.1.	Variable dependiente.....	40
2.5.2.	Variable independiente	40
2.6.	Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores)	41
CAPITULO III:.....		42
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		42
3.1.	Tipo de investigación.....	42
3.1.1.	Enfoque	42
3.1.2.	Alcance o nivel.....	42
3.1.3.	Diseño	42
3.2.	Población y muestra.....	43
3.2.1.	Población.....	43
3.2.2.	muestra.....	43
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
3.4.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información...	45
CAPITULO IV:.....		46
RESULTADOS.....		46
4.1.	Procesamiento de datos.....	46
4.1.1.	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a los a los expertos en materia de saneamiento básico.....	46
4.1.2.	Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los a los usuarios recurrentes en queja o reclamo ante SEDA-Huánuco y/o SUNASS.....	57
CAPITULO V:.....		77
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		77
5.1.	Discusión de los Resultados con el Problema de Investigación	77
5.2.	Discusión de los Resultados con las hipótesis de Investigación ..	79
CONCLUSIONES		82
RECOMENDACIONES.....		83
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		84

ANEXOS	86
Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2: Ficha de entrevista a expertos	87
Anexo 3: Ficha encuesta	90
Anexo 4: Solicitud de ficha de entrevista	92
Anexo 5: Fotos de referencia	93

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Muestra las respuestas que expresan los expertos respecto a qué si está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.....	47
Cuadro 2: Muestra las respuestas que expresan los expertos respecto a qué si ha surtido efecto la dación de la ley N 26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco.....	49
Cuadro 3: Muestra la consideración que tienen los expertos respecto al nivel de efectividad que tiene la ley N 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.....	51
Cuadro 4: Muestra la consideración que tienen los expertos respecto a las dificultades que muestra la ley 26338 para un efectivo servicio básico se saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.....	53
Cuadro 5: Muestra la consideración que tienen los expertos respecto al nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.....	55

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra la cantidad de quejas o reclamos han realizado los usuarios ante SEDA Huánuco o ante la SUNASS – Huánuco en el presente año.....	57
Tabla 2: Muestra la calidad del agua potable a consideración de los usuarios que brinda SEDA -Huánuco.....	59
Tabla 3: Muestra si las quejas o reclamos han sido atendidas en forma oportuna por los responsables de SEDA o SUNASS- Huánuco.....	61
Tabla 4: Muestra la consideración que tienen los usuarios respecto a la atención reciben en SEDA-HUANUCO O SUNASS HUANUCO.	63
Tabla 5: Muestra en la actualidad con que servicios básicos cuenta usted en su vivienda.....	65
Tabla 6: Muestra a consideración de los usuarios que instituciones brindan un mejor servicio para la solución de sus reclamos o quejas por los servicios básicos que brindan.....	67
Tabla 7: Muestra los servicios básicos más deficientes a consideración de los usuarios.	69
Tabla 8: Muestra a consideración de los usuarios si los servicios básicos están contribuyendo a la protección y el cuidado del medio ambiente.	71
Tabla 9: Muestra a consideración de los usuarios si SEDA HUANUCO cuenta con la logística y los insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía	73
Tabla 10: Muestra a consideración de los usuarios la vigencia de la Ley N° 26338 Ley que garantiza, los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado.....	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentajes Muestra la cantidad de quejas o reclamos han realizado los usuarios ante SEDA Huánuco o ante la SUNASS – Huánuco en el presente año.....	57
Figura 2: Porcentaje sobre la consideración de cual es la calidad del agua potable que brinda SEDA – Huánuco	59
Figura 3: Porcentaje de quejas o reclamos que han sido atendidas en forma oportuna por los responsables de SEDA-HUANUCO o SUNASS – Huánuco	61
Figura 4: Porcentaje sobre la consideración de la atención que dan a los usuarios	63
Figura 5: Porcentaje de servicios básicos con las que cuentan las viviendas	65
Figura 6: Porcentajes sobre las instituciones que brindan un mejor servicio al usuario para la solución de sus reclamos o quejas por los servicios básicos	67
Figura 7: Porcentajes de los servicios más deficiente	69
Figura 8: Porcentaje sobre la consideración de los usuarios acerca de si los servicios básicos que se dan en la ciudad de Huánuco están contribuyendo con la protección y cuidado del medio ambiente	71
Figura 9: Porcentaje de la consideración del usuario sobre si SEDA Huánuco cuenta con la logística y los insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía	73
Figura 10: Porcentaje de la consideración del usuario sobre la ley N° 26338 “Ley para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado.....	75

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se inició con la observación de la realidad en cuanto a la prestación de los servicios básicos de agua desagüe y alcantarillado y si existe la protección y el cuidado del medio ambiente en la ciudad de Huánuco

Así mismo, nos propusimos analizar el nivel de efectividad de la Ley 26338 respecto a los servicios básico de agua desagüe y alcantarillado y si hay protección de la salud pública y el cuidado del medio ambiente en Huánuco

Para ello, se analizó los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos que se aplicó a los expertos y a los usuarios recurrente de la empresa prestadora de servicios. Luego de interpretar los datos se discutió con el problema y con las hipótesis llegándose a determinar que la aplicación de la Ley 26338 y sus modificatorias no están siendo efectiva para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua alcantarillada en la ciudad de Huánuco por qué no se cumple con lo estipulado en la presente Ley y porque además se evidencia un mal servicio a los usuarios y que esta viene afectando a la salud pública y el medio ambiente.

Palabras claves: efectividad Ley 26338, protección del medio ambiente, salud pública.

La investigadora.

ABSTRACT

The present research work began with the observation of reality regarding the provision of basic sewage and sewer water services and if there is protection and care for the environment in the city of Huánuco.

Likewise, we set out to analyze the level of effectiveness of Law 26338 regarding basic sewage and sewer water services and whether there is protection of public health and environmental care in Huánuco

To this end, the results obtained through the data collection instruments that were applied to the experts and to the recurring users of the service provider were analyzed. After interpreting the data, it was discussed with the problem and with the assumptions, it has been determined that the application of Law 26338 and its amendments are not being effective to guarantee basic sanitation, sewage water services in the city of Huánuco because it is not complies with what is stipulated in this Law and because it also shows a bad service to users and that this has been affecting public health and the environment.

Keywords: effectiveness Law 26338, protection of the environment, public health.

The researcher

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca dentro de la línea de investigación del derecho administrativo y se propuso determinar si la aplicación de ley 26338 está siendo efectiva para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, y para la protección y cuidado de la salud pública y del medio ambiente en la ciudad de Huánuco 2018

El ser humano es un sujeto de derechos y por tanto todo ordenamiento jurídico tiene como su fin último la protección y promoción del ser humano esta finalidad suprema está a cargo del estado quien tiene por obligación entre otras funciones y responsabilidades el de cubrir y satisfacer las necesidades básicas de toda persona siendo así que el agua y los servicios de saneamiento básico contribuyen no solo a la finalidad del estado sino que sobre todo garantizan la calidad de vida tanto de la persona como de su medio ambiente en tal sentido esta investigación es un aporte significativo al conocimiento de una norma que busca garantizar la prestación de servicios básicos a la comunidad y para dicho efecto se ha desarrollado en los siguientes capítulos

En el Capítulo I presentamos como punto de partida la problemática observada por ello se plantea el problema, se formula los objetivos, la justificación, y los aportes que se pretende establecer.

En el Capítulo II, denominado Marco Teórico, presentamos los antecedentes del estudio y los planteamientos teóricos propiamente dichos, estos fundamentos teóricos parte de un análisis normativo, las mismas que permiten formular las hipótesis.

En el Capítulo III encontraremos la Metodología, las técnicas e instrumentos a utilizarse, ello comprende el nivel y tipo los métodos de investigación, aquí también se identifica la variable e indicadores, precisándose la población y muestra.

El Capítulo IV, lo constituye los resultados que se presentan en cuadros y gráficos y finalmente en el Capítulo V, presentamos la discusión de los resultados para finalizar con las conclusiones y sugerencias junto con las referencias bibliográficas utilizadas y finalmente presentamos los anexos.

La investigadora.

CAPITULO I:

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de problema

Sabemos que el ser humano es el sujeto del derecho y por tanto todo ordenamiento jurídico tiene como su fin último la protección y promoción del ser humano esta finalidad suprema está a cargo del estado quien tiene por obligación entre otras funciones y responsabilidades el de cubrir y satisfacer las necesidades básicas de toda persona siendo así que el agua y los servicios de saneamiento básico contribuyen no solo a la finalidad del estado sino que sobre todo garantizan la calidad de vida tanto de la persona como de su medio ambiente en tal sentido los servicios básicos como el derecho al agua y los servicios de alcantarillado desagüe deben ser garantizados por el estado a través de sus órganos como SUNASS órgano regulador del agua y la municipalidad a través de SEDA Huánuco.

En los últimos años este problema es recurrente a nivel nacional han surgido problemas con el agua y desagüe alcantarillado y sabiendo que es un derecho humano y fundamental según la ley 30588 leyes de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como un derecho constitucional, así como también la ley 26338 ley general de servicios y saneamiento que menciona en sus artículos:

Artículo 1.- la presente ley estable las normas que rigen la prestación de servicios de saneamiento.

Artículo 2.- para los efectos de la presente ley la prestación de los servicios de saneamiento comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas tanto en el ámbito urbano como rural así mismo en su

Artículo 3.- Refiere declara a los servicios de saneamiento como servicios de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional cuya finalidad es proteger la salud de la población y ambiente.

Observamos en nuestro medio que los algunos gestores de las entidades públicas que suministran los servicios básicos de alcantarillado, agua y

desagüe no están cumpliendo sus funciones tal como establece la ley, ya que muestran negligencia en su actuación para resolver problemas urgentes tales como: el atoro de desagües, limpieza de alcantarillados, la escases de agua entre otros problemas latentes, este hecho ocasiona innumerables quejas, reclamos por parte de los usuarios que se ven afectados en su salud y en su economía además de tener una incidencia en la salud pública y en el medio ambiente. La ineficiente administración y gestión hace que no se atiendan no solucione los reclamos sobre aniegos, inundaciones, los atoros en las conexiones de agua y de alcantarillados, estos hechos generan el descontento de los usuarios conduciéndoles a presentar denuncias, reclamos interposiciones de procesos administrativos, judiciales.

La presente investigación tiene como propósito conocer la efectividad que tiene la ley 26338 ley general de servicios y saneamiento en la ciudad de Huánuco a fin de conocer si la ley viene contribuyendo a la prestación de los servicios de saneamiento que comprende la prestación regular de: servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de nuestra ciudad, así mismo si esta ley viene contribuyendo al cuidado y protección del medio ambiente en nuestra ciudad de Huánuco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Formulación general

¿Está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018?

1.2.2. Formulación específicas

Fe1. ¿Ha surtido efecto la dación de la ley N°26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco 2018?

Fe2. ¿Cuál es el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018?

Fe3. ¿Qué dificultades muestra la ley N° 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018?

Fe4. ¿Cuál es el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco 2018?

1.3. Objetivo general

Determinar si la aplicación de ley 26338 está siendo efectiva para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, y para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018.

1.4. Objetivos específicos

OE1. Establecer si ha surtido efecto la dación de la ley N°26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco 2018.

Oe2. Identificar el nivel el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018.

OE3. Identificar las dificultades muestra la ley N° 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018.

OE4. Establecer el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco 2018.

1.5. Justificación de la investigación

El siguiente trabajo de tesis es importante porque contribuyó a establecer mecanismos normativos que permitió hacer efectiva la ley 26338 “Ley general de servicios saneamiento” puesto que esta ley al ser reguladora de un servicio básico como es el agua y el alcantarillado para nuestra ciudad, existe la necesidad de proponer a partir de la necesidades y reclamos de los usuarios mecanismo que permitan mejorar el servicio a la ciudadanía.

Además, creemos que es importante conocer los niveles de reclamos y que tipos de quejas tiene los usuarios para poder proponer en que aspectos de la ley se debe de mejorar como también identificar aquellas conductas de

los funcionarios que no permiten que la ley sea efectiva para un óptimo servicio ciudadano.

1.6. Limitaciones de la investigación

En cuanto a la falta de información de la presente tesis tuvimos la carencia en los archivos en la municipalidad de nuestra región como también la escasez de libros actualizados en las bibliotecas de la localidad para la realización de nuestra tesis, no es realizable en forma directa y deseada puesto que la bibliotecas de nuestra región se encuentran desabastecidas de libros catálogos o fuentes documentales, actualizados y especialmente en temas relacionados a nuestra investigación.

1.7. Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de tesis fue viable puesto que tuvimos la colaboración de algunos funcionarios y trabajadores de SEDA HUANUCO que nos permitieron dar información relevante para la elaboración de la presente tesis asimismo al ser esta investigación de naturaleza descriptiva no demandó un alto presupuesto ya que estuvo al alcance y esfuerzo de la investigadora, por otro lado, se contó con un tiempo mínimo necesario para la elaboración de esta tesis finalmente, se contó con los recursos logísticos y el apoyo de un asesor externo que permitió desarrollar metodológicamente el presente trabajo de investigación

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel Internacional

Tesis *“LA INFLUENCIA DEL ACCESO AL AGUA EN EL BIENESTAR PERCIBIDO Y LA DISPONIBILIDAD A PAGAR PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE AGUAS EN SUCRE BOLIVIA.”* Realizado por GUIDI GUTIERREZ Luisa G. Universidad de Granada Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Economía (Tesis para obtener el grado de doctor en Ciencias Económicas y Empresariales).

Que en su parte introductoria refiere:

Aproximadamente, 1000 millones de personas, una sexta parte de la población mundial viven en situación de extrema pobreza, padeciendo enfermedades hambre y sed indigencia y marginaciones (UN WATER, 2006). Son personas que no tienen más remedio que hacer de la subsistencia su forma de vida.

El estado de pobreza de este amplio porcentaje de la población mundial es, en buena medida, un síntoma y una causa de las deficiencias de acceso al agua y saneamiento. Según el II informe de las naciones unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos en el mundo (UN WATER, 2006) facilitar a las personas en situación de pobreza un mejor acceso al agua, puede contribuir a la erradicación de la pobreza.

Las distintas formas de vida en la tierra y los más de 6000 millones de seres humanos que habitan este planeta dependen del consumo de agua para su subsistencia. A pesar de que el agua es el elemento más frecuente en la tierra, solo un 2,5% de la misma es agua dulce, mientras que el restante 97,5% es agua salada. Además aproximadamente dos terceras partes del agua dulce se encuentran inaccesibles o inmovilizadas en glaciales y en niveles perpetuas. De manera que tan solo en el 1% de los recursos hídricos en el mundo están disponibles para el consumo humano.

A nivel mundial se está próximo a cumplir el objetivo del milenio en 2015 de acceso al agua. Actualmente, cerca del 87% de la población mundial tiene acceso a agua. Actualmente, en 2015 se rebasara el dato del 90%, lo que supondrá superar el objeto propuesto (WHO Y UNICEF, 2010). Sin embargo

no puede olvidarse que en torno a 844 millones de personas todavía siguen sin tener acceso a agua. Adicionalmente debería establecerse un mayor control sobre el tipo de acceso a este recurso, ya que se estima que un elevado porcentaje de la población tiene acceso a agua de baja calidad (WHO, 2007; Biswas, 2009; Guardiola et al. 2010) por ejemplo, tan solo un 57% de la población mundial tiene acceso al agua mediante una red pública hasta la vivienda, parcela, jardín, patio. En lo que respecta al saneamiento, se está lejos de cumplir con el objetivo del milenio. Actualmente el 62% de la población puede disponer de un servicio de saneamiento mejorado, pero cerca de 2,6 millones de habitantes no disponen de saneamiento (WHO Y UNICEF, 2010).

La cuestión es que existen un círculo vicioso entre pobreza u acceso al agua. El agua y el saneamiento insuficientes constituyen a la vez la causa y el efecto. Aquellos que no disponen de un suministro de agua suficiente son invariablemente los pobres. El acceso inadecuado al agua tiene efectos negativos en la salud y en la alimentación, lo cual a su vez repercute en la productividad, en el bienestar del ser humano y en el desarrollo.

Por el contrario, una mayor inversión en una gestión adecuada del agua tiene como contrapartida una mayor seguridad en el sustento de alimentos, en la prestación de servicios de saneamiento, en la reducción de riesgos para la salud, para la productividad (de la tierra, de la mano de obra y de otros insumos productivos), para la vulnerabilidad del medio ambiente y, en última instancia, una reducción de riesgos de la pobreza.

El agua constituye a la reducción de la pobreza y al bienestar humano de muchas maneras. En ese capítulo mostraremos que el agua a través de diferentes usos como la salud, la alimentación, la industria y la energía influyen en un desarrollo socioeconómico y en el bienestar. Además, también mostraremos la función que desempeña el agua en el logro de los objetivos de desarrollo del milenio (ODM) planteados por las naciones unidas.

Comentario: La presente tesis nos habla del porcentaje de población mundial que es pobre y que esto es un síntoma de deficiencias de acceso al agua y saneamiento, y que existe un círculo vicioso entre pobre y acceso al agua y que aquellos que no disponen de un suministro de agua son los más pobres

Tesis *“ANÁLISIS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO PARA EL SECTOR RURAL EN COLOMBIA -*

PERÍODO DE GOBIERNO 2010 – 2014” realizado por CELIS ZAPATA Liliana Patricia, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá Colombia (tesis para obtener el grado de Magister en Política Social)

Que en su parte introductoria refiere:

Cuando se habla de sociedad rural y de territorio, el telón de fondo es la forma como tales referentes se constituyen en oportunidades o en obstáculos para el desarrollo humano; es decir, de las capacidades y oportunidades de las personas que viven en sociedades rurales” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, 2011, p.26).

En las últimas décadas ha existido en el nivel nacional e internacional un especial interés por el aumento en los indicadores de coberturas de acceso a agua potable y saneamiento básico, en especial por las grandes implicaciones que tiene sobre el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, el desarrollo económico de las comunidades, la disminución de la pobreza, la mejora de los niveles de salud y en general, la disminución de factores de vulnerabilidad de las personas.

Las zonas rurales siguen reportando el mayor número de población por debajo de la línea de pobreza con el consecuente grado de precariedad que esto supone para sus comunidades. Si bien el país ha avanzado en el aumento de las coberturas en el acceso al agua potable y saneamiento básico, aún persisten grandes deficiencias en el logro de las metas en lo que corresponde a las coberturas para la zona rural. De acuerdo con la Gran Encuesta Integrada de Hogares 2012 (Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, 2013), la cobertura en acueducto en la zona urbana es del 97% y en la zona rural del 74%, y para alcantarillado se reportan coberturas en lo urbano del 91% y en lo rural del 68%. La diferencia entre las coberturas prevalece en los dos servicios siendo más significativa para el acceso a alcantarillado.

A su vez, el agua y el saneamiento son factores esenciales que repercuten directamente en el desarrollo humano, “estos factores aumentan las 10 Oportunidades, mejoran la dignidad y ayudan a crear un círculo virtuoso para mejorar la salud e incrementar la riqueza” (PNUD, 2006, p.5).

A través de los Objetivos de Desarrollo de Milenio (ODM) 189 países del mundo se comprometieron con el cumplimiento de una serie de metas con el

fin de alcanzar mejores niveles de desarrollo. Para tal fin, se plantearon un total de 8 objetivos, cada uno medible a través de indicadores concretos que deben conseguirse para el año 2015. La meta para el sector de agua potable y saneamiento básico (AP y SB) está consignada en el objetivo No. 7 “garantizar la sostenibilidad ambiental”, y se encuentra definida como “reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento”.

Para el caso particular de las metas para el cumplimiento de los ODM establecidas para Colombia se toma como meta para el 2015 lograr una cobertura en las zonas rurales del 78.1% con acceso a agua y 72.42% con acceso a saneamiento básico. Lo anterior representa, incorporar a por lo menos 1,4 millones de habitantes rurales a una solución de abastecimiento de agua y 1 millón de habitantes a una solución de saneamiento básico, incluyendo soluciones alternativas para las zonas rurales (Departamento Nacional de Planeación - DNP, 2001, p. 27).

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) como ente rector de la política del sector ha venido implementando una serie de estrategias y acciones de tipo institucional, financiero y operativo encaminados a “definir una política integral de acueducto, alcantarillado y aseo para el sector rural, que se financie con aportes de la Nación y entidades territoriales, la cual debe estar articulada con las estrategias de vivienda rural del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural”(Presidencia de la República de Colombia, 2011, p.243), tal como se encuentra estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2010 – 2014. 11.

Según datos del MVCT, en el marco de estas acciones se han asignado recursos del gobierno nacional para las vigencias 2012 y 2013 por \$115.064, así como también importantes recursos provenientes de crédito externo - Banco Interamericano de Desarrollo por \$108.000 millones y recursos de la Agencia de Cooperación Española por \$33.000 millones (13.8 millones de euros). Los recursos de la Nación de la vigencia 2012 ya se encuentran en ejecución y este año inicia la ejecución de los recursos de la Nación 2013 y crédito externo.

Con corte de 8 de julio de 2013, los reportes entregados por el MVCT se han priorizado 32 proyectos de obras por \$50.495 millones de los cuales 3 se

encuentran terminados, 6 en ejecución de obras, 6 contratados en ajuste diseños de los proyectos, 6 en proceso de viabilización por parte del MVCT y 11 en contratación. Adicionalmente se ejecutan 2 proyectos para la elaboración de diseños por \$558 millones.

Dada la importancia que tienen las políticas públicas para el direccionamiento en la ejecución de los recursos financieros, así como para el fortalecimiento de los esquemas institucional y de gestión empresarial para la correcta prestación de los servicios públicos, se hace necesario analizar los elementos y estrategias de la actual política de agua potable y saneamiento básico para zonas rurales del Gobierno actual (2010-2014), con el fin de determinar la claridad y pertinencia de los mismos en el marco de la eficiencia de las inversiones programadas para el logro de los objetivos propuestos en cuanto a aumento de coberturas y acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado en las zonas rurales del país.

Cabe anotar que a la fecha el MVCT no ha elaborado un documento de lineamientos de política de agua y saneamiento básico para el sector rural. Sin embargo, el MVCT cuenta con documentos e instrumentos que han sido elaborados y publicados con el fin de direccionar los recursos de inversión aprobados en el marco del Programa rural del Vice ministerio de Agua y 12.

Saneamiento Básico (VASB) y que a la fecha constituyen la principal fuente de directriz de la política rural para el sector.

Para llevar a cabo esta investigación, se toma como fundamento teórico las categorías epistemológicas de políticas públicas, en la perspectiva de la comprensión de la acción del Estado en el cumplimiento de las metas y los objetivos trazados para la solución de las problemáticas existentes. Igualmente, se encuentran en el marco teórico los conceptos asociados a ruralidad y sostenibilidad en AP y SB.

Esta investigación entrega elementos de análisis que podrían ser tenidos en cuenta en la formulación del documento de política pública que se encuentra en elaboración por parte del MVCT, así como una propuesta para los ajustes requeridos en el marco de las estrategias y acciones que ya se encuentran en implementación.

Existe un avance significativo en el estudio del sector de agua potable y saneamiento básico para zonas rurales, en donde importantes organismos

internacionales y nacionales como el Banco Mundial, la CEPAL, y el Programa de Naciones Unidas han formulado recomendaciones en el marco de la formulación e implementación de la política. Por tal razón, esta investigación también se dispone a revisar dichos documentos a la luz de la actual política colombiana.

La metodología utilizada en la presente investigación comprende la revisión de literatura, acceso a fuentes secundarias e instrumentos de recolección de información mediante entrevistas y grupos focales.

A su vez, el proceso metodológico utilizado contó con la realización de entrevistas semiestructuradas a representantes de las estructuras institucionales y especialistas del sector de agua potable y saneamiento básico en el país.

En el primer capítulo aborda el planteamiento del problema que comprende una descripción de la situación actual de la problemática asociada a las bajas coberturas de los servicios de agua potable y saneamiento básico en las zonas rurales del país, los objetivos y pregunta de investigación, para finalmente esbozar la justificación de la pertinencia e importancia de la realización de esta tesis. El capítulo II contiene los elementos del marco teórico definidos por los conceptos de ruralidad, la política rural en Colombia, situación actual, marco institucional y documentos e instrumentos de política para agua potable y saneamiento básico en zonas rurales.

El III capítulo desarrolla el marco metodológico descrito en el capítulo III que define entre otros, el diseño de la investigación, el enfoque y las técnicas de análisis de datos. Estos elementos permiten la elaboración del análisis e interpretación de datos que se detallan en el capítulo IV. Finalmente se plantean unas conclusiones generales.

Comentario: En los últimos años ha existido en el nivel nacional e internacional un especial interés por el aumento en los indicadores de coberturas de acceso a agua potable y saneamiento básico, en especial por las grandes implicaciones que tiene sobre el mejoramiento de las condiciones de vida de la población, el desarrollo económico de las comunidades, la disminución de la pobreza, la mejora de los niveles de salud y en general, la disminución de factores de vulnerabilidad de las personas.

2.1.2. A nivel Nacional

Tesis: “CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BÁSICO SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL DISTRITO DE JUANJUI – PROVINCIA DE MARISCAL CÁCERES 2016” realizada por GUTIÉRREZ LÓPEZ Jorge Fernando. Universidad Cesar Vallejo (tesis para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública).

Que en su parte *introdutoria* refiere:

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal conocer la calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, en el distrito de Juanjui Provincia de Mariscal Cáceres en año 2016, para ello se obtuvo una muestra representativa de 150 ciudadanos con un muestreo de tipo probabilístico, el diseño de estudio fue de tipo descriptivo correlacionar. Los datos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las dimensiones de las variables y luego presentados mediante tablas y gráficos estadísticos, y para la prueba de correlación se usó la prueba de Chí cuadrado con un 95% de confianza, a través de la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS VER. 21.

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

Comentarios: de acuerdo a la investigación realiza el mayor porcentaje de usuarios dijeron estar regularmente satisfecho con la calidad de servicio.

Tesis “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO URBANO EN PERÚ: DE LA IMPOSICIÓN DE LA OFERTA A ESCUCHAR A LA DEMANDA” realizada por PASTOR PAREDES Oscar Andrés. Pontificia Universidad Católica del Perú (tesis para obtener el grado de Magister en Gerencia Social)

Que en su *parte* introductoria refiere:

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento -MVCS- dirige las políticas públicas de provisión de agua potable y servicios de alcantarillado en el Perú, comparte su responsabilidad de inversión con los diferentes niveles de gobierno y con las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento -EPS-, encargadas de la provisión de dichos servicios en el ámbito urbano, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento -SUNASS- regula sus actividades. Diversos instrumentos internacionales y nacionales orientan la política de inversión pública, cuyo objetivo general está contenido en el Plan Nacional de

Saneamiento 2006-2015 del MVCS, donde se ratifica la obligación de Estado de “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”, no existe duda, los recursos públicos se destinan prioritariamente a la ampliación de la cobertura de servicios. Según da cuenta el Banco Mundial, el promedio de inversión pública en el sector saneamiento, entre los años 2005 y 2010, ha sido de 640 millones de dólares por año, 4.5 veces más que el observado para los cinco años anteriores. Bajo ese contexto la SUNASS fiscaliza y supervisa las metas e indicadores de gestión acordados con las EPS y contenidos en sus Planes Maestros Optimizados -PMO-, que privilegian igualmente la ampliación de cobertura, este proceso condiciona el accionar de las EPS, que orientan sus mayores esfuerzos para cumplir con el PMO. Las inversiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios, que se traduce en la satisfacción de los clientes, no son la prioridad de estos planes. Tradicionalmente se ha impuesto la OFERTA de los servicios en los términos que el Estado, mediante sus diferentes instituciones ha establecido, muy poco se ha hecho para escuchar a la DEMANDA, e incorporar sus expectativas

En las decisiones empresariales. La Tesis propone y desarrolla un Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS, sobre las base de una parte de los estudios realizados por el Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en cinco EPS del país, cuyos trabajos de campo han sido encargados a la empresa IMASEN. El Modelo es de fácil aplicación y desarrolla conceptos del “Agua como Recurso, Producto, Servicio

y Precio”, que ayudan a explicar la relación entre las EPS y sus clientes, y sirven para definir los parámetros de calidad de servicio que explican la Satisfacción de los Clientes; situación que facilita un ambiente favorable para el desarrollo de inversiones, sinceramiento de tarifas y uso adecuado y sostenible de los servicios. El desarrollo de la Tesis ha seguido el riguroso proceso de investigación, cada una de las preguntas ha sido orientadora en el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y recomendaciones proponen incorporar en el modelo de gestión de las EPS, la voz de los clientes en las futuras decisiones de inversión y construir indicadores de gestión de satisfacción. Una Propuesta Técnica que sustenta un cambio de Política Pública

Comentario: la tesis propone desarrollar modelos de evaluación de la satisfacción de los clientes con las EPS (empresas prestadoras de servicios). El modelo faculta aplicar y desarrollar conceptos de agua como recursos, productos, servicios y precios que tratan de explicar la relación que tienen las EPS y sus clientes para la definición de su calidad y satisfacción. Busca tratar de incorporar en las gestiones de las EPS la voz de sus clientes en las futuras decisiones

2.1.3. A nivel Local

TESIS: EL AGUA COMO DERECHO HUMANO Y LOS CONFLICTOS QUE GENERA EN LA ASOCIACIÓN DE VIVIENDA LAS GAVOTAS DE NEVERÍA CHAMBALA LURIGANCHO CHOSICA LIMA 2017. Realizada por SOTO LUNA Edwin Gustavo. Universidad de Huánuco (tesis para optar el título profesional de Abogado)

Que en su parte introductoria refiere:

El objetivo del presente estudio fue describir las características de la población frente al Agua como derecho humano y los conflictos sociales que genera en la Asociación de Vivienda las Gaviotas de Nievería Chambala, en el distrito de Lurigancho-Chosica, provincia y región Lima-Perú, en el año 2017.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, se encuentra en el nivel descriptivo y de diseño no experimental. Para recoger información se empleó un cuestionario validado por expertos. Y se aplicó a una muestra conformada por 35 familias.

Concluyéndose que en Lima-Perú, no existe escasez física del agua, sino escasez económica e intención política de los gobernantes de turno, además del fortalecimiento Organizacional de la población. Que las familias estudiadas vienen siendo violentadas en su derecho al agua por parte del Estado. Anualmente pagan 2,880 soles en consumo de agua. Y no consumen agua de calidad al cien por ciento, viéndose disminuidas en su salud física y por consiguiente en su calidad de vida. Finalmente, se concluye que es la población organizada la que debe exigir el cumplimiento de sus derechos.

Comentario: a tesis nos da referencia que no existe escasez física del agua sino el desinterés de la política de los gobernantes. Que las familias vienen siendo vulneradas en su derecho al agua por parte del estado, pagan por un concepto de agua pero no sumen agua de calidad al cien por ciento y están disminuidas en su calidad de vida y su salud.

2.2. Definiciones conceptuales

Bases teóricas respecto a la variable independiente: efectividad de la ley N° 26338

2.2.1. La ley

Según la WEB: conceptodefinicion.de/ley. Ley es una regla, una norma que seguir, la cual tiene poder jurídico el cual es conferido por la autoridad gubernamental a cargo. Por supuesto, no directamente el Gobernante, sino la parte del gobierno que legisla del Congreso Nacional. Una Ley es puesta en una sala plenaria, en la que los diputados, y expositores de la ley, que están esperando que esta se apruebe hablan y debaten sobre lo que es la ley en esencia, comparten sus ideas y analizan los efectos de la misma sobre la nación que sobre ellos recae una responsabilidad muy importante.

Las leyes regulan todo lo relacionado al estilo de vida que una determinada tasa de población pueda experimentar, para mantener un estado cívico en un país es necesaria la creación de una constitución que contempla leyes generalizadas de respeto y consideración en el país. A partir de las leyes, restricciones y derecho emanados de esta Constitución, se considera la elaboración de más leyes que complementen la matriz inicial. Luego de la aprobación, los elementos beneficiados y afectados deben respetar la Ley, de lo contrario se verán enfrentados a sanciones dado el incumplimiento de la norma establecida en el clero.

Claro debe estar que no deja de existir el libre albedrío, es una ley divina que el ser humano tenga la propiedad de hacer con su vida lo que mejor le parezca, sin embargo, el hombre recrea leyes a su conveniencia a fin de poner límites a esa libertad, de manera de evitar una anarquía y destrucción del sistema que regula la nación. El respeto es la ley por excelencia en la humanidad, en eso se debería basar cada ley aprobada. Pero la justicia siempre será ciega.

Las leyes nacieron con el objetivo de limitar el libre albedrío de los seres humanos que viven insertos en una sociedad y es el principal control que ostenta un estado para vigilar que la conducta de sus habitantes no se desvíe, ni termine perjudicando a su prójimo.

2.2.2. Orígenes de la ley

Según. Lluís foix (2011) en la revista la vanguardia refiere que la Constitución de 1978 ha sido el instrumento que ha hecho posible el periodo más prolongado de progreso, libertades y paz social de nuestra historia colectiva. No me importa repetirlo cuantas veces haga falta añadiendo también todas las imperfecciones y errores que han cometido todos los gobiernos centrales, autonómicos y locales en estos casi cuarenta años de historia constitucional.

No conozco una Constitución que no se haya modificado total o parcialmente en los países democráticos en el último siglo. En Francia se han estrenado varias. La de Alemania fue inspirada e impuesta por las potencias vencedoras y su federalismo no fue una inspiración de Adenauer.

La Unión Europea intentó tener una constitución, pero holandeses y franceses no la aceptaron en sendos referéndums. Y no hay Constitución Europea sino tratados que rigen las relaciones entre las instituciones de la Unión y los europeos.

Si hay aspectos de la vida social o política que no se adaptan a la Constitución habrá que buscar maneras para reformarla. No puede ser una ley inmutable a la que hay que someterse de generación en generación.

Ante la legalidad de la Constitución está la legitimidad de las urnas. Es una manera de verlo. Pero el principio de legitimidad no ha caído del cielo para ser sometido a una votación y convertirse en ley suprema. La legitimidad no nace

de un Gobierno, sino que es una noción más compleja que es depositaria de experiencias anteriores que tienen aspectos positivos y negativos.

Los británicos supieron hacer revoluciones que no atacaran el principio de legitimidad, aunque cortaran la cabeza en el cadalso a dos monarcas reinantes. Pasaron por la revolución industrial, no se sumaron a las corrientes que nacieron de la Revolución Francesa, conservaron una monarquía protocolaria, respetaron el derecho de los ciudadanos y hoy continúan gozando de una democracia sostenible con gran influencia en el mundo.

De Gaulle dice en sus memorias que sin los ingleses no habría habido una Francia libre, ni una Europa libre ni un mundo libre. Sin ellos, ironizaba, no habría habido un general De Gaulle liberador.

La legitimidad política británica está en sus leyes no escritas, en el Parlamento, en las tradiciones y costumbres que han trazado un conjunto de reglas que son precisamente el principio de legitimidad. Un principio que no lo inventó Disraeli, Churchill, Gladstone o Palmerston. Es un consenso que nace de una forma de entender las relaciones entre los gobernantes y gobernados. Con todas las tensiones y dramas que se quieran.

Las constituciones no se sostienen sólo por el imperio de la ley escrita sino por las complicidades que se originan en el respeto a las ideas de los demás y que cristalizan en una siempre frágil convivencia política, consecuencia de las ideas y los intereses contrapuestos de los ciudadanos

2.2.3. Los servicios básicos

Según la Revista construconyvivienda.com en su artículo servicios básicos para una mejor calidad de vida (2016) refiere que en el Perú llamamos servicios básicos a aquellos servicios como el agua potable, alcantarillado o desagüe y la energía eléctrica con los que gozan las familias para poder vivir con un estándar de calidad de vida en sus hogares. El país ha crecido, en un gran porcentaje, tan informalmente que la gente ha preferido construir casitas de esteras sobre terrenos inadecuados y además sin estos servicios, generando que la brecha en este tipo de infraestructura nunca se cierre y por el contrario se acreciente.

Este problema es una realidad con los que siempre se ha tenido que lidiar, surgiendo nuevos dilemas como los relacionados a la salud y estilos de vida que también se alejan de la educación. Esto, a pesar de las cifras económicas

favorables que se puedan tener, no nos acerca a un país desarrollado, por el contrario, nos estanca en una imagen de pobreza que trasciende fronteras.

(...) Así están casi todas las ciudades del Perú. Por ello, los planes urbanos, las políticas habitacionales son tan importantes en el mundo. No se entiende, ¿por qué no se impulsa con la fuerza que se necesita en el país? ¿Por qué no se cambian las invasiones por la vivienda social, la vivienda económica? ¿No hay suelo? Hasta donde recordamos, desde hace más de una década se habla de la generación de suelo urbano, sin mayores logros por parte del Estado. ¿Terrenos hay? Claro que hay y siguen ahí expuestos a la informalidad.

(...) Contar con servicios básicos son indicadores de desarrollo. En el país hay cerca de 10 millones de peruanos que no tienen agua potable. Hay cifras que nos dicen que el 61% de la población del área rural no tiene acceso a instalaciones sanitarias en sus hogares, mientras que en el área urbana existe un 25% en la misma situación. En un país que se jacta de su crecimiento eso ya es despreciable.

A. Agua potable y saneamiento

Según la tesis de Liliana Patricia CELIS ZAPATA (2013) El derecho humano al agua y al saneamiento Las Naciones Unidas ha venido en los últimos años insistiendo en la importancia del reconocimiento del derecho humano al agua que se exprese en el proceso de formulación e implementación de políticas públicas en agua y saneamiento. El instrumento internacional que consagra el derecho humano al agua data de enero de 2003 cuando el Comité de Derecho Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas emitió la Observación General No. 15 que define el contenido normativo del derecho humano al agua y las responsabilidades de los Estados para su realización sin ningún tipo de talanquera y discriminación. (Defensoría del Pueblo, 2009, p. 8) “La Observación General No. 15 define el derecho humano al agua como “el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico. Un abastecimiento adecuado de agua salubre es necesario para evitar la muerte por deshidratación, para reducir el riesgo de las enfermedades relacionadas con el agua y para satisfacer las necesidades de consumo y cocina y las necesidades de higiene personal y doméstica”. (Defensoría del

Pueblo, 2009, p. 8) El principal fundamento del Derecho Humano al Agua, recae en el principio de que ninguna persona puede ser privado de contar con la cantidad de agua suficiente para satisfacer sus necesidades básicas (Defensoría del Pueblo, 2009, p.10), es decir “que permita satisfacer necesidades básicas como la alimentación y la bebida, la higiene personal y doméstica, la producción de cultivos de subsistencia y las prácticas culturales” (Defensoría del Pueblo, 2009, p.11). A su vez, este derecho humano al agua contempla tres importantes componentes a saber: i) Disponibilidad en el marco del abastecimiento en condiciones de continuidad y en la cantidad requerida, ii) Accesibilidad física y económica y ii) Calidad a través de la garantía de que su consumo es apta para consumo humano, es decir que no cause daños para la salud de las personas (Defensoría del Pueblo, 2009, p.15). De esta manera el agua considerada como vital para la realización de los derechos de las personas y para su dignidad personal, ha venido siendo objeto de debate por parte de algunas organizaciones sociales que reclaman el derecho desconociendo el valor económico que tiene el agua potable y tratada. De otro lado se ha venido dando un conflicto de derechos cuando el Estado debe cumplir con este Derecho de la misma manera que con el convenio 169 de la OIT ratificado por la Ley 21 de 1991, pues al conceder a los grupos étnicos el derecho a la consulta previa se vulnera el derecho humano al agua por la cantidad de obstáculos institucionales que hay que afrontar cuando se consultan políticas, planes, programas y proyectos. “Garantizar a todos los habitantes del territorio nacional la cantidad de agua suficiente para satisfacer necesidades básicas en condiciones de disponibilidad, accesibilidad y calidad, indispensable para vivir dignamente y requisito para preservar y asegurar los derechos fundamentales a la vida y a la salud” (Defensoría del Pueblo, p. 11) Ban Ki-moon, Secretario General de las Naciones Unidas, ha manifestado que: "Los niños y niñas que no tienen agua limpia para beber, las mujeres que temen por su seguridad, los jóvenes que no tienen la posibilidad de recibir una educación decente tienen derecho a algo mejor y nosotros tenemos la responsabilidad de hacerlo mejor. Todas las personas tienen derecho a un agua segura para beber, a saneamiento, a refugio y a servicios básicos". (ONU, AGUA, 2013). El enfoque de derechos humanos que subyace al análisis del derecho humano al agua y al

saneamiento recae en que estos servicios son fundamentales para la vida de todas las personas y por lo tanto, es deber del Estado garantizar que todas las personas puedan contar con agua potable y saneamiento básico de tal forma que las comunidades puedan eliminar la vulnerabilidad asociada a la salud debido a la mala calidad o cantidad de estos servicios. 47

2.3.2. Gobernanza

En el VI Foro Mundial del Agua se presentó un documento que aporta un marco conceptual acerca de la gobernanza del Agua, tema que ha sido objeto de debate en los últimos años pues ha ido adquiriendo mayor importancia en la medida en que analiza la relación entre el Estado, el Mercado y la Sociedad Civil y en el proceso de formación de contratos sociales para una gestión integrada y sostenible del agua. “La gobernanza se refiere a una serie de cambios que se han dado entre el gobierno y la sociedad (Mats, 2004) para reconstruir el sentido y la capacidad de dirección de ésta última y su relación con el medio ambiente. Alude también a la mayor capacidad de decisión e influencia que los actores no gubernamentales (empresas, organizaciones de la sociedad civil, organismos financieros internacionales, entre otros) han adquirido en los asuntos públicos, en la definición de la orientación e instrumentación de las políticas públicas y los servicios públicos, así como a las nuevas formas de asociación y coordinación del gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios relacionados al agua”.(VI Foro Mundial del Agua 2012, p. 7). Temas como la pobreza, la llamada justicia hídrica, las mejoras en la capacidad institucional y en los marcos legales, la provisión de servicios eficientes, la débil institucionalidad en torno al agua, la necesidad de la acción coordinada a diferentes niveles, y el reconocimiento de los contextos socioculturales y de las formas comunitarias de la gestión del agua, hacen de la gobernanza un enfoque que vale la pena tener en cuenta al abordar la formulación de política pública de agua y saneamiento rural: “La Gobernanza del agua se refiere a la interacción de los sistemas políticos, sociales, económicos (Rogers y Hall, 2003) y administrativos que entran en juego 48 para regular el desarrollo y gestión de los recursos hídricos y la provisión de servicios de agua a diferentes niveles de la sociedad” (UNDP, 2000). Es así que la Gobernanza del agua existe donde las organizaciones estatales encargadas de la gestión del recurso establecen una política efectiva, junto

con un marco legal apropiado para regular y gestionar el agua, de forma tal que responda a las necesidades ambientales, económicas, sociales y políticas del Estado, con la participación de todos los agentes sociales (VI Foro Mundial del Agua 2012 p.11). Este documento del VI Foro Mundial del Agua plantea que la gobernanza está asociada a la capacidad de un sistema social para generar sinergias y para adquirir la habilidad para diseñar políticas públicas. En esta perspectiva los principios de la gobernanza son el marco institucional, la participación, la incorporación de grupos vulnerables y la rendición de cuentas. VI Foro Mundial del Agua (2012, p.17). La gobernanza asume una postura multidimensional pues entran en interacción las dimensiones política, económica, social y ambiental. Las dimensiones política y social son los temas más álgidos cuando se habla de gobernanza, pues involucran la toma de decisiones y el acceso equitativo a los recursos. La dimensión ambiental se considera por ser el agua un subsistema dentro del medio ambiente que tiene que ver con el equilibrio hidrológico que propenda al uso sostenible del recurso hídrico. El elemento político exige la creación de plataformas de actores sociales (Moriarty et al, 2007), foros donde pueda discutirse, especialmente donde hay competencia por los recursos hídricos, pero también, la descentralización de la toma de decisiones hacia otros niveles, y en otras escalas, que revelen la realidad sociocultural, y la incorporación de las competencias y los puntos de vista de los otros niveles de gobierno.

Bases teóricas de la variable dependiente: La protección de la salud pública y del ambiente.

2.2.4. Protección de la salud pública

Según GUZMÁN MARTÍNEZ Grecia (2015) de la revista *viviéndola salud* existen múltiples definiciones posibles del concepto "salud pública". A grandes rasgos, el término involucra tanto un objeto de investigación como un campo de acción. Ofrecer una definición de salud pública que sea específica y operativa implica analizar por separado qué es la salud y qué es lo público.

En el pasado la salud se entendía como la ausencia de enfermedad. No obstante, recientemente la OMS ha reformulado la definición para que sea posible considerar la multiplicidad de factores que intervienen en "estar sanos".

De este modo, según la definición actual de la OMS la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.

Por otro lado, comúnmente lo público se entiende como aquellos servicios que están al alcance de los ciudadanos y que se distribuyen por acción gubernamental. También puede aludir al conjunto de acciones políticas que se proponen para hacer frente a un problema social, o puede referirse literalmente al “público”, es decir, a una población específica (un conjunto de personas con características y contextos similares).

Entonces, una definición de salud pública que resulte operativa, aunque a riesgo de sonar apurada, podría ser: el conjunto de acciones institucionales que garantizan el estado completo de bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad, a una población concreta (a los ciudadanos).

Esto incluye tanto promoción de la salud como la creación de estrategias de prevención de la enfermedad, diagnósticos, tratamientos y rehabilitaciones.

A. La salud pública

Según Julio Sarmiento Machado *Revista Chilena de Salud Pública* (2013; Vol 17 (2): 151-161) La definición de Salud Pública considerada como clásica es la aportada por Winslow, que la concibió como “el arte y la ciencia de prevenir las enfermedades, recuperar la salud y evitar las consecuencias de la enfermedad mediante la acción colectiva de la población.”. Por supuesto que han existido otras, pero varias de ellas en un intento de generar amplitud han devenido en imprecisión y ambigüedad. La OMS sin embargo logró una notable precisión aclarando que “Salud Pública son las acciones colectivas e individuales, tanto del Estado como de la sociedad civil, dirigidas a mejorar la salud de la población”. Esto fue importante porque sobrepasó las nociones de salud como un bien público con altas externalidades, precisando que las acciones colectivas son el grueso de las acciones en salud pública, por lo que ha preservado su relevancia hasta la actualidad. Navarro advierte que la búsqueda de una definición no es sencilla ya que enfrenta dos grandes problemas, el primero en relación al término “salud”, que al ser entendido de manera biopsico-social obliga a incluir en el concepto intervenciones fuera del ámbito clínico incluyendo la producción, distribución de la renta, consumo, vivienda, trabajo, ambiente, etc. Y el segundo relativo a la delimitación de la

“población”, en la que no pueden incorporarse solo los sujetos enfermos sino que debe incluir también a los vulnerables. No debe extrañar que exista tal diversidad en las definiciones de salud pública si a lo largo del tiempo estos límites se han ido modificando; en éste como en todos los campos del saber el significado que se confiere a cada término es producto de procesos sociales de significación y legitimación que dan cuenta de intereses predominantes de clases, grupos, actores y movimientos, evidenciando contenidos ideológicos, científicos y tecnológicos determinado por las condiciones históricas. A juicio de Frenk en la historia del término salud pública los elementos que han sido más prominentes son: la acción gubernamental, el rol de la comunidad organizada, los servicios colectivos, y los servicios preventivos, los que siguen estando abiertos al debate en la actualidad. La “Nueva Salud Pública” una de las corrientes contemporáneas más influyentes de Latinoamérica en respuesta a la llamada “Crisis de la Salud Pública” coincidente con la instalación de neoliberalismo en los países dependientes, tiene entre sus exponente a Terris, quién buscó actualizar la definición de Winslow señalando que “La salud pública es la ciencia y el arte de prevenir las dolencias y las discapacidades, prolongar la vida, fomentar la salud (promoción) y la eficiencia física y mental, mediante esfuerzos organizados de la comunidad para sanear el medio ambiente, controlar las enfermedades infecciosas y no infecciosas, así como las lesiones, educar al individuo en los principios de la higiene personal, organizar los servicios para el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades para la rehabilitación, así como desarrollar la estructura social que asegure a cada miembro de la comunidad un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud y el desarrollo de sus potencialidades.”. Éste y otros movimientos como el de la “Salud Colectiva” han intentado generar puntos de encuentro en las corrientes de renovación en el ámbito científico, práctico y profesional, situando el complejo promoción/salud/enfermedad/cuidado en una nueva perspectiva paradigmática a través de mayor participación de la sociedad. Montoya Aguilar en una revisión reciente trata de agrupar las definiciones que se han ido aportando al planteamiento original de Winslow, destacando a modo de conclusión que no corresponden a alternativas excluyentes, sino a expresiones que acentúan de manera diversa ciertos aspectos. Aunque no se

puede hablar de salud y en particular de salud pública sin apreciar la constante pugna entre corrientes filosóficas individualistas que privilegian el sujeto y las corrientes colectivistas más interesadas en la dimensión social, así como tradiciones positivistas y reduccionistas se enfrentan a los enfoques holísticos y dinámicos. La Escuela de Salud Pública fundada en 1943 en un esfuerzo conjunto de la Universidad de Chile, la Dirección General de Sanidad y el Instituto Bacteriológico, con el apoyo de la Fundación Rockefeller, en un contexto de expansión latinoamericana de una práctica médica concebida desde el positivismo, fue un pilar en la construcción y consolidación del Sistema Nacional de Salud a mitad del siglo pasado; sufrió fuertes embates durante los años de dictadura, y hoy día enfrenta desafíos diversos por un lado con movimientos que pujan por superar las visiones reduccionistas y asumir la Salud Pública desde una perspectiva holística y compleja, mientras a nivel internacional otros actores llaman a hacer de la gestión económica su principal campo de desempeño.

B. La salud pública en el código penal

SEGÚN ALICIA CH (2016) Delitos contra la salud Pública, en la asignatura de Derecho Penal (Parte Especial II). De manera que se plasma en forma sintética y simbolizada con base en esquemas conceptuales para acercar con mayor facilidad el aprendizaje a exponer. En la actualidad existen varias formas de clasificar a los delitos, pero sin embargo se puede resumir de forma metodológica los delitos en base a tres velocidades: a) delitos de primera velocidad; referidos a aquellos que lesionan bienes jurídicos consagrados en la Constitución y que son derechos fundamentales, por lo que su afectación hace que sean reprimidos con penas altas a razón de tratarse de bienes jurídicos que son inherentes a la persona y reciben el calificativo de delitos clásicos. B los delitos de segunda velocidad; conocidos como delitos de riesgo o delitos de peligro, que a su vez se clasifican en concretos y abstractos, como por ejemplo el delito de conducción en estado de ebriedad, tenencia ilegal de armas, etc. c) delitos de tercera velocidad, en los cuales se encuentran los delitos del enemigo, referidos a aquellos en las que se atenta contra el mismo sistema, como es el caso del delito de terrorismo, traición a la patria. En este tema no Se enfatizaremos en los delitos de segunda velocidad; de peligro abstracto, titulada Delitos Contra la Salud Pública.

C. Medio Ambiente:

Según la revista cumbre pueblos (2016) es el área condicionada para la vida de diferentes seres vivos donde se incluyen elementos naturales, sociales, así como también componentes naturales; como lo es el suelo, el agua y el aire ubicados en un lugar y en un momento específico.

Como parte de los seres vivos, se incluyen todas aquellas especies que llevan consigo acciones que demuestran vida; así como también las plantas; animales y seres humanos que llevan a su vez, los elementos simbólicos que hacen parte de su estructura completa y que se integran dentro del medio ambiente.

Es la conservación del medio ambiente, lo que lleva a la vida prolongada y sostenida de todas las generaciones incluidas dentro de este entorno; permitiendo así mismo la aparición de generaciones próximas con las mismas o mejores cualidades.

En su forma integral, el medio ambiente también se constituye por factores físicos como son el clima y la geología, mientras que en sus elementos biológicos; se encuentra la población de seres humanos, la fauna, la flora y el componente clave, el agua; el cual es el líquido vital para todas y cada una de las especies que hacen parte de este medio.

Aparte de componentes vivos en el medio ambiente; los factores socioeconómicos y culturales también van conformando la estructura completa del hábitat y, dentro de ellos permanece la actividad laboral; la urbanización, los conflictos y soluciones sociales que se dan en todos los lugares donde los integrantes vivos se establecen

Conformación del medio ambiente: Para conocer todos los conceptos que incluye el medio ambiente, es necesario abarcar lo que es el ecosistema, pues se traduce en el conjunto que une los factores bióticos de una región con los factores abióticos del medio ambiente; haciendo que se cree una comunidad de seres vivos con todos los elementos vitales relacionados entre sí.

Por otro lado; es necesario detallar el significado de la ecología, que no es más que otra noción bien determinada del medio ambiente; pues es la disciplina encargada de estudiar la compenetración entre los seres vivos y todo lo que le rodea. La subsistencia de las especies puede garantizarse a

partir del comportamiento ecológico, siempre que se respete y se inculque protección permanente a los recursos naturales.

i. Constitutivos del Medio ambiente

Según la revista cumbre pueblos (2016) A grandes rasgos, los integrantes propios del medio ambiente son las especies animales; la flora, los seres humanos, el agua, el aire, la atmosfera y el espacio exterior.

las aguas, en todos sus estados físicos, saladas, dulces; continentales o subterráneas, reflejan en primera instancia el existir en el medio ambiente, dado que es uno de los elementos indispensables para la vida de todos los seres vivos, siendo lo principal que hay que mantener en un estado de salubridad máxima para tenerla a disposición durante los próximos años.

El aire es en general, otro de los componentes que mayormente identifica al medio ambiente; debido a que es lo que a ciencia cierta contiene su máxima pureza; hasta que el comportamiento de los seres humanos sirve para alterarlo y provocar consecuencias en él.

El cigarrillo, así como el dióxido de carbono exhalado por el combustible de los vehículos son en parte; los culpables de ir deteriorando la calidad del aire en el medio ambiente, pues con el paso de los años, la acumulación del mismo no solo va generando cambios en su pureza, sino también en toda la estructura atmosférica de la cual es parte el entorno en su totalidad.

por su parte, también entra dentro de los que integran el medio ambiente, la tierra, el suelo y el subsuelo; pues son quienes aportan energía y sobre todo una base vital para la lora en todas sus especies; además de ser parte de la superficie que esconden los cursos de masas de aguas terrestres.

ii. Seres vivos y su importancia en el medio ambiente

Según la revista cumbre pueblos (2016) La fauna terrestre, así como las especies acuáticas y salvajes en todos sus grupos taxonómicos son parte del ambiente; sirviendo para generar lo que es la diversidad genética y relacionar los patrones naturales con la conservación del medio como un ciclo. Tanto el clima, como los procesos ecológicos naturales dados en la fotosíntesis; la purificación natural de las aguas y la regeneración natural de los suelos, hacen que se dé un equilibrio completo en el medio ambiente, pues cada uno de los elementos que hacen parte del entorno, tienen una función

específica a fin de crear un ecosistema apto para todos los seres vivos y las distintas especies que en él habitan.

por supuesto, no se debe dejar de lado a la población más numerosa del medio ambiente, la especie humana quienes desde los tiempos de la creación se han establecido, habitándolo y teniéndolo para desarrollarse dentro de él.

iii. La influencia del ser humano en el medio ambiente:

Según la revista cumbre pueblos (2016) Desafortunadamente, el ser humano ha hecho todo lo posible por alterar el medio que lo rodea, desde su propia especie; hasta los demás seres vivos que integran su hábitat, conllevando a distintas afectaciones de la naturaleza.

Los daños constantes del ser humano hacia los demás elementos vitales han ido dejando cambios; tanto en las características del agua y del suelo, hasta aquellas dejadas por residuos orgánicos arrojados en cualquier tipo de superficie.

Se sabe que todas estas acciones harán parte del cobro que en tiempos futuros la naturaleza consigne; llegando el día en el que la vida, estará limitada como resultado de cada mala acción del humano hacia el medio ambiente, de ahí que sea importante la concienciación en el cuidado del medio, para garantizar que la vida se mantenga y llegue intacta a futuras generaciones.

iv. Importancia del medio ambiente:

Según la revista cumbre pueblos (2016) La importancia del medio ambiente viene dada a que es la fuente completa de la vida en todas las generaciones de especies existentes.

Dentro de este entorno global, se obtiene agua, comida, así como combustibles y elementos de materia prima; útiles para la fabricación de objetos que se usan a diario, siendo un medio muy productivo para el ser humano.

El medio ambiente es el hogar de todos, pero también depende de las acciones del ser humano. Al hacer mal uso de cada uno de los recursos naturales que en él se encuentran; las consecuencias de los daños se verán en tiempos futuros, poniéndolo en peligro y con muchas carencias que se evitarían si las acciones fueran en favor del ecosistema.

Entonces, al tratarse de ser el entorno en el que todos vivimos; se deben brindar efectos que colaboren con la vida de cada una de las especies; garantizando de este modo la continuidad y la longevidad de todo el planeta.

Igualmente, se considera importante dado a que es el entorno de vida, desarrollo y reproducción de todos los seres humanos; lo que conlleva a requerir mantenerlo en excelentes condiciones para poder seguir en el desenlace de todas las etapas de la vida con confort y con todo lo que necesitamos a nuestro alrededor.

Es imprescindible mantener en el pensamiento que debemos proteger el medio ambiente ya que es nuestro hogar, nos pertenece; de forma de poder adaptarlo a nuestra sabiduría y con ello, hacer todo para protegerlo y evitar por completo todas esas acciones que tienen una repercusión directa con su vitalidad y conservación.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Efectividad.** - En la presente tesis entiéndase por efectividad que es la capacidad de lograr el resultado que se desea o se espera, es decir en nuestra investigación pretendemos establecer que la ley se cumpla
- **Garantizar.** -Dar garantía o seguridad de que determinada cosa va a suceder o realizarse
- **Ciudad.** -Es un conjunto urbano, conformado por gran cantidad de edificaciones y complejos sistemas viales de población muy numerosa y densa, cuyas principales actividades económicas están asociadas a la industria y los servicios.
- **Huánuco.** - Se le conoce como la Ciudad de los Caballeros de León, ubicado al nor-central del Perú y es donde se realizará la presente investigación.
- **Saneamiento:** Es el proceso y el resultado de sanear. Este verbo refiere a subsanar, recuperar o reparar algo.
- **Alcantarillado:** red de saneamiento o red de drenaje al sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y pluviales

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. hipótesis general

La ley N° 26338 no está siendo efectiva en garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, ni para una adecuada protección y cuidado de la salud pública como del ambiente en la ciudad de Huánuco.

2.4.2. hipótesis específica

He1. La dación de la ley N°26338 no está surtiendo efecto en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, tampoco está garantizando la protección y cuidado de la salud pública ni del ambiente de manera óptima en la ciudad de Huánuco.

He2 Es bajo el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.

He3 El desconocimiento de la ley N° 26338, el insuficiente personal operativo, los escasos recursos logísticos y financieros, así como la falta de compromiso de los funcionarios responsables son las dificultades que hacen que la ley N° 26338 no sea efectiva en la ciudad de Huánuco, 2018.

He4 Es alto el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco.

2.5. Variables

2.5.1. Variable dependiente

Vx: Efectividad de la ley N° 26338

2.5.2. Variable independiente

Vy: Servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, la protección de la salud pública y el ambiente.

2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e Indicadores)

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V. Independiente: Efectividad de la ley N° 26338</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reguladora - Supervisora - Prestadora de servicios - Necesidad y utilidad pública. - Protectora de los derechos de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de quejas - Número de denuncias - Calidad del agua potable - Oportunidad del servicio - Nivel de atención al usuario - Numero de atención en el año - Nivel de percepción del ciudadano por el servicio - Cumplimiento de la SUNASS - Características del servicio
<p>V. Dependiente: Servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, la protección de la salud pública y el ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agua - Alcantarillado - Salud publica - Medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de servicio básico deficiente - Forma de protección a la salud publica - Formas de protección al medio ambiente de la ciudad. - Calidad de los recursos logísticos que cuenta SEDA y la SUNASS - Nivel de mejoramiento de los servicios básicos. -

Fuente: elaboración Propia

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación básica, porque la investigación se orienta a producir conocimientos a partir de lo ya existente a fin de describir, comprender y explicar un hecho en campo jurídico social.

3.1.1. Enfoque

El enfoque de la presente tesis es el jurídico social, éste enfoque se sustenta en el análisis en la descripción de las características del objeto de estudio dentro de un contexto normativo en este caso de la leyN° 26338.

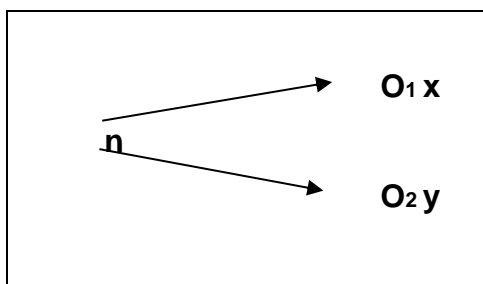
Por otro lado, también se sitúo en la hermenéutica para interpretar la norma jurídica a partir del hecho o fenómeno de estudio. (Cazau, P. 2006: 16)

3.1.2. Alcance o nivel

El nivel de investigación es de nivel descriptivo-explicativo, por cuanto las investigaciones de nivel descriptivo, consisten, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o por lo que se refiere al objeto de estudio de examinar un tema o problema poco estudiado y del mismo modo, el nivel explicativo trata de efectuar un proceso de abstracción a fin de destacar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideran básicos para comprender la causalidad los objetos y procesos. (Hernández Sampieri, 2014: 135)

3.1.3. Diseño

El diseño fue simple de tipo No experimental transaccional, porque no se manipulará ninguna variable, pues se comparará entre las diferentes muestras y se observará tal como ocurre en la realidad socio jurídica la información y recojo de datos se realizó en un solo momento en el tiempo y espacio. Estos diseños además buscan recoger información sobre el objetivo de investigación. Sirve para estudios de diagnóstico descriptivo. (Hernández Sampieri, 2014: 137)



Dónde:

n= Muestra

x= Medición variable independiente

y= Medición variable dependiente.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población de estudio en la presente tesis lo constituyeron los expertos en materia de saneamiento básico entre abogados, gestores públicos, y operadores de SEDA – Huánuco SUNASS que ascienden aproximadamente 75 sujetos; así también lo constituyeron los usuarios recurrentes en queja o reclamos ante Huánuco y/o SUNASS, siendo estos un estimado de 941 usuarios en el año 2018.

Cuadro que muestra la composición de la población de estudio

Unidad de estudios	Instrumentos	
Expertos en materia de saneamiento básico entre abogados gestores públicos y/o operadores de SEDA Huánuco, Sunass Huánuco	75	1016 unidades
Usuarios recurrentes en quejas o reclamos ante SEDA Huánuco, SUNASS Huánuco	941	

Fuente: Observación propia

Elaboración: La investigadora marzo 2019

3.2.2. muestra

Para la obtención de la muestra se procedió con el muestreo No probabilístico en su variante intencional, (es no probabilístico porque todos los sujetos de estudio no tienen las mismas probabilidades de ser escogidas

como parte de la muestra) es decir, será seleccionada criterio y conveniencia de la propia investigadora, estará conformada por expertos en materia de saneamiento básico entre abogados, gestores públicos, y operadores de SEDA – Huánuco SUNASS; además, lo conformaran 100 usuarios recurrentes en queja o reclamos ante SEDA-Huánuco y/o SUNASS. Fuente: SÁNCHEZ CARLESSI (2008; 147).

Cuadro de la muestra de estudio

Unidad de estudios	Instrumentos	
Fichas de entrevistas aplicado a los expertos en materia de saneamiento básico entre abogados, gestores públicos y/o operadores de SEDA Huánuco, SUNASS	10	110 unidades
Ficha de encuesta tipo cuestionario aplicado a los usuarios recurrentes en quejas o reclamos ante SEDA Huánuco, SUNASS Huánuco	100	

Fuente: Observación propia

Elaboración: La investigadora marzo 2019

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
El fichaje	Fichas textuales y resumen para el recojo de información a las fuentes de información para el marco teórico
Encuesta	Ficha de encuesta tipo cuestionario aplicado a los usuarios recurrentes en queja o reclamo ante SEDA-Huánuco y/o SUNASS.
Entrevista	Ficha de entrevista aplicado a los expertos en materia de saneamiento básico entre abogados, gestores públicos, y/o operadores de SEDA–Huánuco, de la SUNASS-Huánuco.

Fuente: Observación propia

Elaboración: La investigadora marzo 2019

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y el análisis de los casos, se procedió al conteo y el análisis respectivo a través de la estadística descriptiva, considerando la frecuencia y el porcentaje simple; pasándose a realizar la interpretación a partir de nuestro marco teórico y de los mismos resultados para este proceso utilizamos las tablas y gráficos en forma de barras.

Una vez tabulados los resultados, se procedió al análisis estadístico, que incluye las siguientes actividades:

- Validación de las fichas de acopio de la información
- Tabulación de la información en tablas y cuadros estadísticos
- Uso de tablas de contingencia
- Representación gráfica

Para luego realizar el análisis y la interpretación de manera cuantitativa teniendo como base nuestro marco teórico, destacándose:

- Análisis e interpretación explicativa de los resultados.
- Síntesis y estimación de los resultados.

Finalmente, los resultados procesados los expresaremos en las tablas de triple entrada y gráficos en forma de barras circulares con la ayuda del programa Excel 2010

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación realizados con la aplicación de los instrumentos como la ficha de entrevista aplicado a los expertos en materia de saneamiento básico entre abogados, gestores públicos, y/o operadores de SEDA–Huánuco, de la SUNASS-Huánuco.

4.1.1. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a los a los expertos en materia de saneamiento básico.

Cuadro 1: Muestra las respuestas que expresan los expertos respecto a qué si está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.

A la Pregunta	Repuestas de los expertos	
<p>N° 01 En su experiencia como magistrado/abogado ¿Está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?</p>	1. Abogado experto.	Teniendo en cuenta la consideración que tanto el agua potable, alcantarillado son considerados como servicios básicos de saneamiento el estado busca regular los mismos con la dación de normas etc., es así que la ley en referencia para optimizar sus aportes ha sido modificada con decreto legislativo N 1240, que también modificó la ley 30045.
	2. Abogado experto.	Para empezar la ley no se está aplicando, en este caso no es efectiva, no garantiza la protección ni cuidado de la salud pública en nuestra ciudad.
	3. Abogado experto.	Nuestro país no avanza en materia de protección del agua, hasta el año 2009, el agua estuvo sectorizado. Para todas las aguas residuales no existe una empresa que los trate, los servicios básicos en Huánuco no son eficaces.
	4. Abogado experto.	Esta aplicación de la ley para garantizar los servicios básicos no está siendo efectiva, ya que no se están cumpliendo con las normas estipuladas.
	5. Abogado experto.	Esta ley fue derogada (modificada) por la N 1240, en la cual no es efectiva para garantizar los servicios básicos, ya que tiene muchos vacíos.
	6. Abogado experto.	Sí, pero hubo una modificación que es la N 1240, la efectividad está referida en la calidad del agua; para el control la SUNNAS se encarga de la supervisión de la calidad del agua.
	7. Abogado experto.	No está siendo efectiva, ya que se está dando un mal servicio y no se está cumpliendo con lo que indica en la protección y cuidado de la salud, es pésima debido a que no se preocupan por ello.
	8. Abogado experto.	Esta ley no está siendo muy efectiva, tiene huecos legales y también no se está cumpliendo lo dicho. Esta ley esta derogado (modificado) por el N 1240.
	9. Abogado experto.	Si bien es cierto la ley en mención es de aplicación a todos los prestadores de servicios de saneamiento, los prestadores de servicios no lo implementan adecuadamente, por falta de los recursos para hacerlo.
	10. Abogado experto.	El servicio de saneamiento, agua y alcantarillado. Es un servicio necesario para la sociedad y en cuanto a la ley, esta fue modificada por el 1240, para tratar de mejorar el servicio para los usuarios, así como también para la protección y cuidado del medio ambiente, tanto que no es efectiva porque sigue teniendo errores.

Fuente: Ficha de entrevista Anexo 02.

Elaboración: La investigadora. Agosto del 2019.

Análisis e interpretación.

Los expertos responden en su gran mayoría que no está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 no están cumpliendo con las normas estipuladas en dicha ley para garantizar los servicios básicos de saneamiento agua alcantarillado ya que están dando un mal servicio y no están cumpliendo con de la protección y cuidado de la salud y del medio ambiente así mismo refieren que en nuestro país no avanza en materia de protección del agua, también refieren los expertos que hubo una modificatoria de la ley N° 26338 mediante el decreto legislativo N° 1240

Conclusión: conforme a lo expresado por los expertos se concluye que la ley N° 26338 y sus modificatorias no están siendo efectivas para garantizar los servicios básicos de saneamiento agua alcantarillado, sino al contrario se está dando un mal servicio.

Cuadro 2: Muestra las respuestas que expresan los expertos respecto a qué si ha surtido efecto la dación de la ley N 26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco.

A la Pregunta	Repuestas de los expertos	
<p>N° 02 A su experiencia ¿ Ha surtido efecto la dación de la ley N 26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco?</p>	1. Abogado experto.	Con las modificatorias efectuadas a la ley N 26338 el estado busca que la población pueda tener acceso a los servicios básicos, llámese en este caso agua potable y alcantarillado, concediendo a las entidades competentes supervisar y fiscalizar la calidad de prestación de los servicios de saneamiento.
	2. Abogado experto.	Hubo cambios en los saneamientos, se podría decir que hubo mejoramiento, pero no es confiable, falta avances en el campo.
	3. Abogado experto.	Si ha surtido dación, si se necesita construir un canal, no se dará sin ninguna acreditación y sin un permiso.
	4. Abogado experto.	No hay mejoramiento en los servicios, se están intentando, pero no hay avances al respecto.
	5. Abogado experto.	No ha surtido efecto, porque no se está dando el cumplimiento de lo estipulado en la ley.
	6. Abogado experto.	Si, ahora el agua puede llegar hasta los lugares urbanos y este establece competencias, está en el costo, las tarifas y todo esto se aplica en la prestación urbana.
	7. Abogado experto.	No ha surtido efecto alguno, estos siguen con el mismo problema de la contaminación y no hacen nada para repararlo.
	8. Abogado experto.	Si surtió efecto en alguna cosa pro no muchas, no hay avance y no está mejorando del Perú.
	9. Abogado experto.	No solo debemos hablar sobre la dación de la ley, sino de su reglamento, ahora bien, si ha surtido efecto no, ya que ante la obligatoriedad de la norma si ha mejorado el servicio.
	10. Abogado experto.	La dación de la ley 26338 fue modificada para mejorar los servicios básicos, pero el cual no se está prosiguiendo de la manera adecuada, y el servicio no se está dando de manera adecuada

Fuente: Ficha de entrevista Anexo 02.

Elaboración: La investigadora. Agosto del 2019.

Análisis e interpretación.

Los expertos responden dividida mente la mitad opina que no se está cumpliendo con la dación de la ley 26338 no se cumple todo lo que está estipulada en ella, y no hay mejoras en los servicios básicos, la otra parte los expertos también refieren que si se está cumpliendo con la dación de la ley pero no en su totalidad, no se está viendo reflejado en el campo ya que falta mejorar algunos servicios.

Conclusión: la respuesta de los expertos está dividida por una parte que si se está cumpliendo con los efectos de la ley para el mejoramiento de los servicios básicos y por otra parte que no se está dando los efectos esperados de esta Ley 26338 pero todos los expertos llegan a la conclusión que no hay mejoras en los servicios básicos de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Huánuco.

Cuadro 3: Muestra la consideración que tienen los expertos respecto al nivel de efectividad que tiene la ley N 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.

A la Pregunta	Repuestas de los expertos	
<p>N° 03 A su consideración ¿Cuál es el nivel de efectividad que tiene la ley N 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?</p>	1. Abogado experto.	En el caso de empresas prestadoras de servicios de saneamiento las normas se van actualizando tal es el caso de ley en referencia y actualmente todas las empresas se van adecuando a lo establecido en el decreto legislativo N 1240 que aprueba la ley Marco de la gestión y protección de los servicios de saneamiento.
	2. Abogado experto.	La efectividad es cero, es decir no hay efectividad, sigue la contaminación del agua y del medio ambiente.
	3. Abogado experto.	No hay efectividad; no existen plantas de tratamiento de aguas residuales y eso afecta nuestro medio ambiente. Debería mejorar las municipales con sus ordenanzas, pen la que especifican el cuidado del medio ambiente
	4. Abogado experto.	En la salud la efectividad es ninguna, no se está cuidando el medio ambiente.
	5. Abogado experto.	En la protección de la salud pública y del ambiente y del ambiente es pésima. No hay ningún respaldo o beneficio de nuestra ciudad.
	6. Abogado experto.	La efectividad no es mucha, debido a que falta más cuidados, falta más puntos importantes a tratar.
	7. Abogado experto.	La efectividad es cero, la salud pública sigue siendo un riesgo.
	8. Abogado experto.	En la protección de la salud es totalmente bajo, no hay preocupación alguna por ello.
	9. Abogado experto.	No tiene mucha efectividad, sobre la protección de la salud pública y del medio ambiente de la ciudad de Huánuco ya que falta instrumentos normativos complementarios.
	10. Abogado experto.	La efectividad de esta ley sería buena en tanto se cumpliera lo que estipula, pero no se da de esta manera, por tanto, la efectividad es precaria.

Fuente: Ficha de entrevista Anexo 02.

Elaboración: La investigadora. Agosto del 2019.

Análisis e interpretación.

Los expertos responden en su mayoría nos refieren que no hay efectividad de la ley N° 26338 que seguimos con la contaminación del agua, que no existen plantas de tratamiento de aguas residuales para las mejoras del servicios así mismo nos refieran que tampoco es efectivas la ley en cuanto al cuidado del medio ambiente ya que faltan instrumentos normativos complementarios

Conclusión: la ley N° 26338 muestra un bajo nivel de efectividad por varios factores alguna de ellas por falta de decisión política porque no está adecuada al Decreto 1240 Ley marco que aprueba la gestión protección de los servicios de saneamiento.

Cuadro 4: Muestra la consideración que tienen los expertos respecto a las dificultades que muestra la ley 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco.

A la Pregunta	Repuestas de los expertos	
<p>N° 04 A su consideración ¿Qué dificultades muestra la ley 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?</p>	1. Abogado experto.	Teniendo en consideración que la realidad es cambiante, cada empresa busca dentro de los parámetros legales, así como el de control de calidad, brindar un servicio acorde a la necesidad del usuario, cumpliendo con estándares que indican los órganos o entidades supervisoras a las empresas. Será (SALUD, SUNASS, OTASS, etc.)
	2. Ingeniero experto.	El tratamiento de las aguas residuales no se está dando y por tanto la contaminación sigue.
	3. Ingeniero experto.	Establecer medidas complementarias Dar un plazo para que puedan construir sus plantas de tratamiento de aguas residuales.
	4. Ingeniero experto.	Los vacíos que existen en las normas, la importancia que estos le dan.
	5. Ingeniero experto.	Las dificultades son la contaminación se está dando tanto en nuestra ciudad y también la región.
	6. Abogado experto.	Podría ser amplia, en la actualidad esta ley se encuentra modificada.
	7. Ingeniero experto.	La falta de tratamiento de las aguas residuales. La calidad de prestación de servicios es pésima.
	8. Ingeniero experto.	Contaminación del agua y del medio ambiente Daño de un nivel alto para la ciudad de Huánuco y sus alrededores
	9. Abogado experto.	Para que sea efectiva la ley y su reglamento falta de incurrir y de concientización de los habitantes.
	10. Abogado experto.	Las dificultades son las faltas de capacitaciones a los servidores; para que esta ley progrese tiene que darse uso, el cual no es aplicable, por lo menos no es su totalidad.

Fuente: Ficha de entrevista Anexo 02.

Elaboración: La investigadora. Agosto del 2019.

Análisis e interpretación.

Los expertos consideran en su gran mayoría que las dificultades que tiene la ley es la falta de capacitación a los servidores público, los vacíos que existen en la norma, y que en la ciudad de Huánuco no cuenta con una planta de tratamiento para aguas residuales por cuanto sigue la contaminación del agua

Conclusión: en cuanto a las dificultades que tiene la presente ley es que hay vacíos en la norma que no sabemos interpreta por la falta de capaciones sobre esta, que los servidores públicos no están siendo capacitados en cuanto a la ley, así también por el desconocimiento de los usuarios recurrentes que muestran desconocimiento de la Ley y sus derechos como usuarios de las empresas prestadoras de servicios.

Asimismo, existen dificultades debido que no hay un control de calidad acorde a la necesidad de usuarios incumpliendo con los estándares que indican los órganos o entidades supervisoras como SUNASS, en este mismo sentido otras dificultades que muestra la Ley son los vacíos que tienen la norma y que muchas veces en constante modificatoria, finalmente otro experto señala el desconocimiento y la falta de concientización de los habitantes

Cuadro 5: Muestra la consideración que tienen los expertos respecto al nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco

A la Pregunta	Repuestas de los expertos	
<p>N° 05 ¿Cuál es el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?</p>	1. Abogado experto.	Al existir modificaciones en las normativas cada vez el acceso a los servicios básicos genera malestar en los usuarios por cuanto los requisitos deben ser contundente; las quejas y reclamos de los usuarios es algo que muchas veces el estado no toma en consideración para que puedan acceder al servicio.
	2. Abogado experto.	Las quejas son altas, por los cobros excesivos, por errores en facturaciones, por reclamos inconclusos, en pocas palabras mal servicio.
	3. Abogado experto.	La contaminación de nuestras fuentes de aguas superficiales. Implementar escombreras. Las quejas son medias por el mal funcionamiento de la empresa.
	4. Abogado experto.	Los reclamos son muchos, por mal servicio y las altas facturaciones de consumo.
	5. Abogado experto.	Los reclamos y quejas son mayores en la mala atención y los cobros indebidos.
	6. Abogado experto.	Las denuncias y quejas por las facturaciones. Las quejas son por consumo elevado, calidad de atención, no son contestados los reclamos en los plazos establecidos.
	7. Abogado experto.	Seda Huánuco no realiza un tratamiento de las aguas residuales por lo que estos son volcados a los cuerpos receptores sin ningún tratamiento previo por parte de la empresa, las quejas son por la contaminación y el costo elevado del servicio.
	8. Abogado experto.	Las quejas son muchas, sobre todo por el mal servicio, la atención y los cobros elevados.
	9. Abogado experto.	Sin respuesta.
	10. Abogado experto.	Las quejas y reclamos son muchos, por el motivo que los usuarios no se sienten escuchados, en su totalidad son por las facturaciones y el mal servicio.

Fuente: Ficha de entrevista Anexo 02.

Elaboración: La investigadora. Agosto del 2019.

Análisis e interpretación.

Los expertos responden en su mayoría que hay un gran alto nivel de quejas y reclamos y que estos son por el mal servicio brindado a los usuarios y el alto cobro en sus facturaciones que casi nunca son atendidas las quejas así mismo las quejas son constantes por los cobros excesivos, por errores en la facturación, por los reclamos inconclusos y generalmente refieren los expertos por el mal servicio que brindan la empresa prestadora de servicios.

En esta misma línea otros expertos agregan que los quejas son por mala atención y mal trato que tienen algunos funcionarios o servidores de estas empresas prestadoras finalmente otro grupo de expertos señalan que los usuarios no son escuchados ni atendidos oportunamente haciendo que se eleve el nivel de quejas o reclamos además que el mal servicio está ocasionando contra la salud pública y del medio ambiente en nuestro medio.

Conclusión:

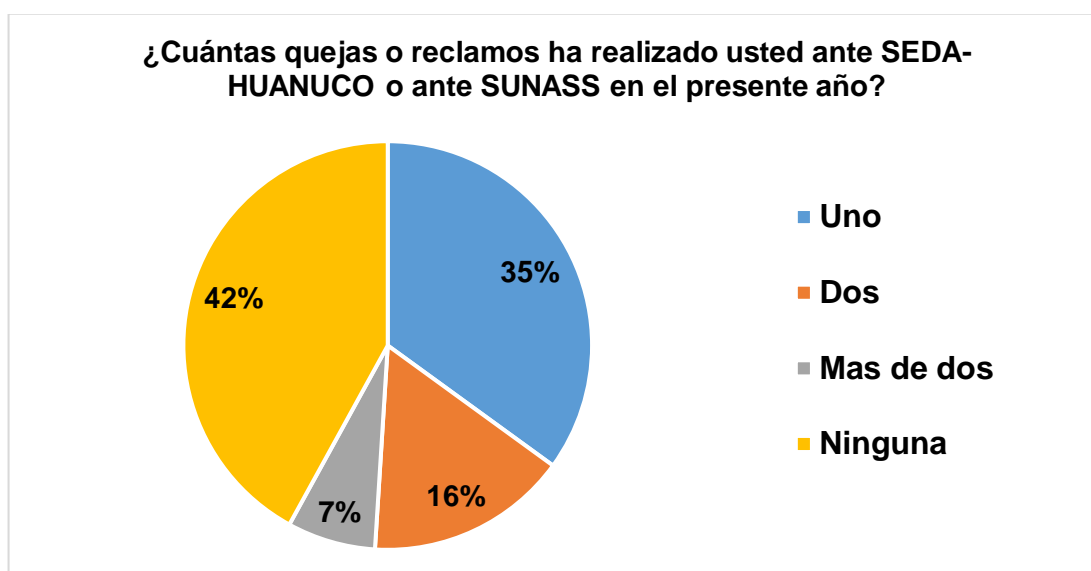
Que es alto el nivel de quejas y reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua y alcantarillado el mismo que viene afectando además la salud pública y atentando contra el medio ambiente en la ciudad de Huánuco.

4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios recurrentes en queja o reclamo ante SEDA-Huánuco y/o SUNASS.

Tabla 1: Muestra la cantidad de quejas o reclamos han realizado los usuarios ante SEDA Huánuco o ante la SUNASS – Huánuco en el presente año.

¿Cuántas quejas o reclamos ha realizado usted ante SEDA Huánuco o ante SUNASS- Huánuco en el presente año?	fi	%
Uno	35	35
Dos	16	16
Más de dos	7	7
Ninguna	42	42
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 01
Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 01
Elaborado por la investigadora

Figura 1: Porcentajes Muestra la cantidad de quejas o reclamos han realizado los usuarios ante SEDA Huánuco o ante la SUNASS – Huánuco en el presente año

Análisis e interpretación

La tabla N°01 podemos observar el siguiente resultado, el 35% de los usuarios encuestados han realizado al menos una queja por el servicio que brinda SEDA HUANUCO, SUNASS, en el presente año, así mismo podemos observar que también el 16% de usuarios a realizado dos veces la queja por el servicio que brinda SEDA-HUANUCO, SUNASS, mientras que un 7% de usuarios a realizado más de dos quejas por el servicio que brinda SEDA-HUANUCO, SUNASS finalmente 42% de usuarios que nunca ha realizado ninguna quejas por el servicio brindado por SEDA HUANUCO, SUNASS en el presente año.

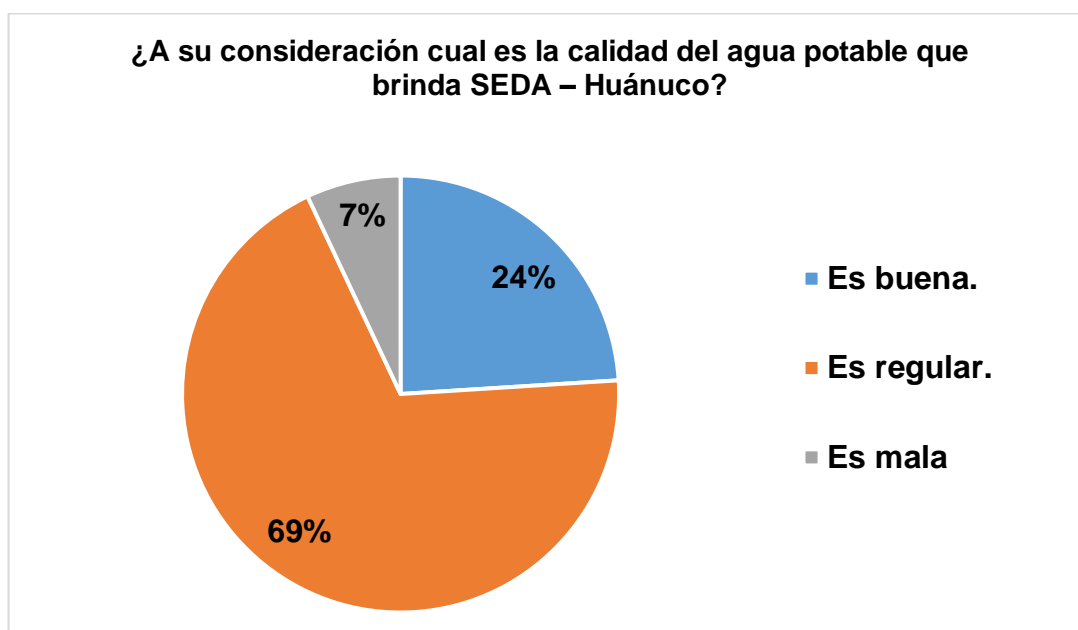
De lo que podemos concluir es que menos de la mitad de los usuarios encuestados refiere que nunca ha puesto una queja o reclamo por ante SEDA- HUANUCO, SUNASS en el presente año, pero sin embargo hay una alta cantidad de usuarios que al menos una vez si se quejó o reclamo por los malos servicios que brindan SEDA- HUANUCO, SUNASS en el año, más de la mitad de los usuarios presentan quejas o reclamos por ante SEDA-HUANUCO o a la SUNASS, siendo la institución prestadora de servicios con un alto porcentaje de quejas.

Tabla 2: Muestra la calidad del agua potable a consideración de los usuarios que brinda SEDA -Huánuco

¿A su consideración cual es la calidad del agua potable que brinda SEDA – Huánuco?	<i>fi</i>	%
Es buena.	24	24
Es regular.	69	69
Es mala	7	7
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 02

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 02

Elaborado por la investigadora

Figura 2: Porcentaje sobre la consideración de cual es la calidad del agua potable que brinda SEDA – Huánuco

Fuente: Tabla N° 02

Elaborado por la investigadora

Análisis e interpretación

La tabla N°02 podemos observar el siguiente resultado, el 24% de los usuarios encuestados considera que la calidad del agua potable que brinda SEDA – HUANUCO mientras que un alto porcentaje de 69% de usuarios consideran que la calidad de agua potable que brinda SEDA Huánuco es regular y que solo un 7% de usuarios considera que la calidad de agua potable que brinda SEDA HUANUCO es mala.

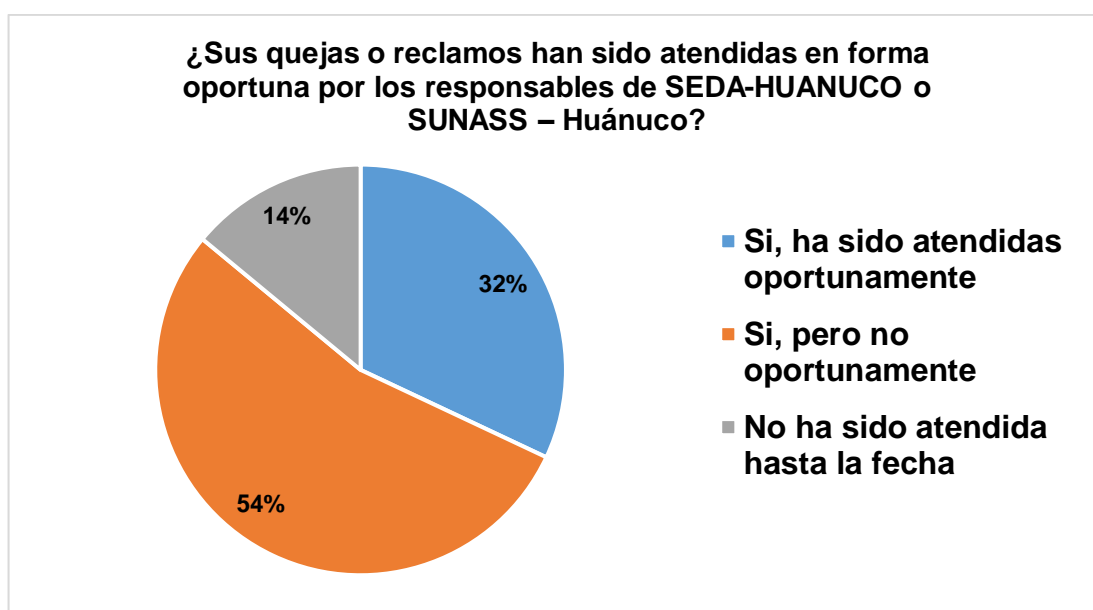
De lo que podemos concluir es que hay un mayor índice de porcentaje de usuarios que considera que el agua potable que brinda SEDA HUANUCO es de regular calidad. Los usuarios no están del todo satisfechos con los servicios que brindan las empresas prestadoras de servicios porque no es óptima la calidad del agua.

Tabla 3: Muestra si las quejas o reclamos han sido atendidas en forma oportuna por los responsables de SEDA o SUNASS- Huánuco

¿Sus quejas o reclamos han sido atendidas en forma oportuna por los responsables de SEDA o SUNASS – Huánuco?	<i>fi</i>	<i>%</i>
Si, ha sido atendidas oportunamente	32	32
Si, pero no oportunamente	54	54
No ha sido atendida hasta la fecha	14	14
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 03

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 03

Elaborado por la investigadora

Figura 3: Porcentaje de quejas o reclamos que han sido atendidas en forma oportuna por los responsables de SEDA-HUANUCO o SUNASS – Huánuco

Análisis e interpretación

La tabla N°03 podemos observar el siguiente resultado, el 32% de los usuarios responde que si ha sido atendida sus quejas oportunamente por ante SEDA-HUANUCO, SUNASS, mientras que un 54% de los quejosos responden que si ha sido atendidas su quejas pero no oportunamente por ante SEDA-HUANUCO, SUNASS, y solo un 14% de los quejosos refieren que no ha sido atendidas sus quejas oportunamente hasta la fecha por ante SEDA-HUANUCO, SUNASS.

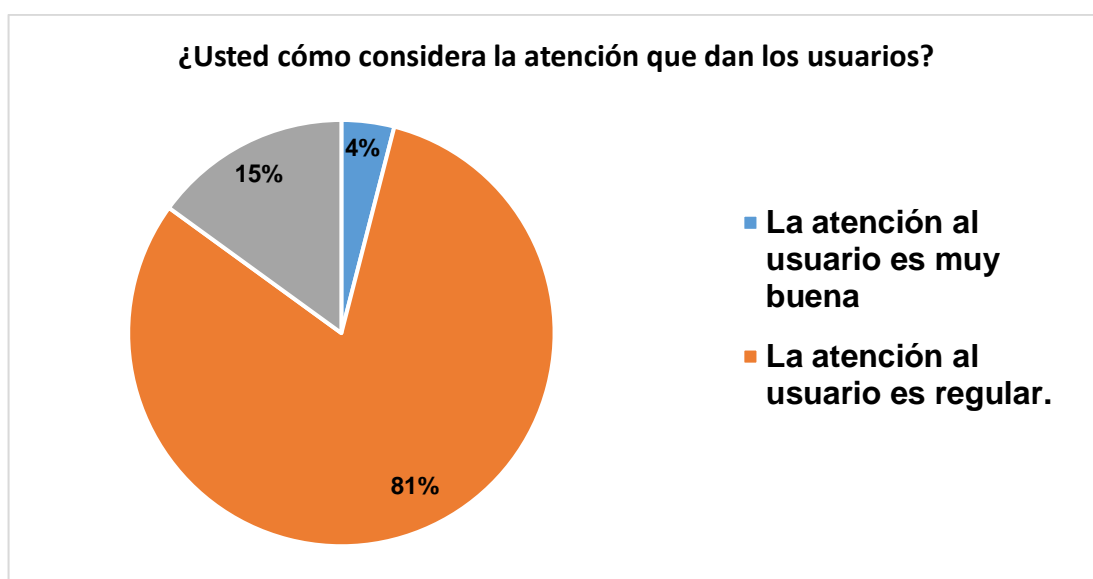
De lo que podemos concluir que más de la mitad de usuarios de SEDA-HUANUCO, SUNASS ha puesto una queja o reclamo y estas han sido atendidas pero no oportunamente, con lo que podemos concluir que la empresa prestadora de servicios y su ente supervisor no tienen mecanismos de oportuna solución ante las quejas o reclamos de los usuarios haciendo que este hecho constituya que la ley N°26338 no esté siendo efectiva

Tabla 4: Muestra la consideración que tienen los usuarios respecto a la atención reciben en SEDA-HUANUCO O SUNASS HUANUCO.

¿Usted cómo considera la atención que dan a los usuarios?	<i>fi</i>	%
La atención al usuario es muy buena	4	4
La atención al usuario es regular.	81	81
La atención al usuario es mala.	15	15
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 04

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 04

Elaborado por la investigadora

Figura 4: Porcentaje sobre la consideración de la atención que dan a los usuarios

Análisis e interpretación

La tabla N°04 podemos observar el siguiente resultado, el 4% de los encuestados considera que la atención que dan a los usuarios es buena mientras que el 81% de los encuestados considera que la atención que dan a los usuarios es regular y un 15% de los encuestados considera que la atención que dan a los usuarios es mala.

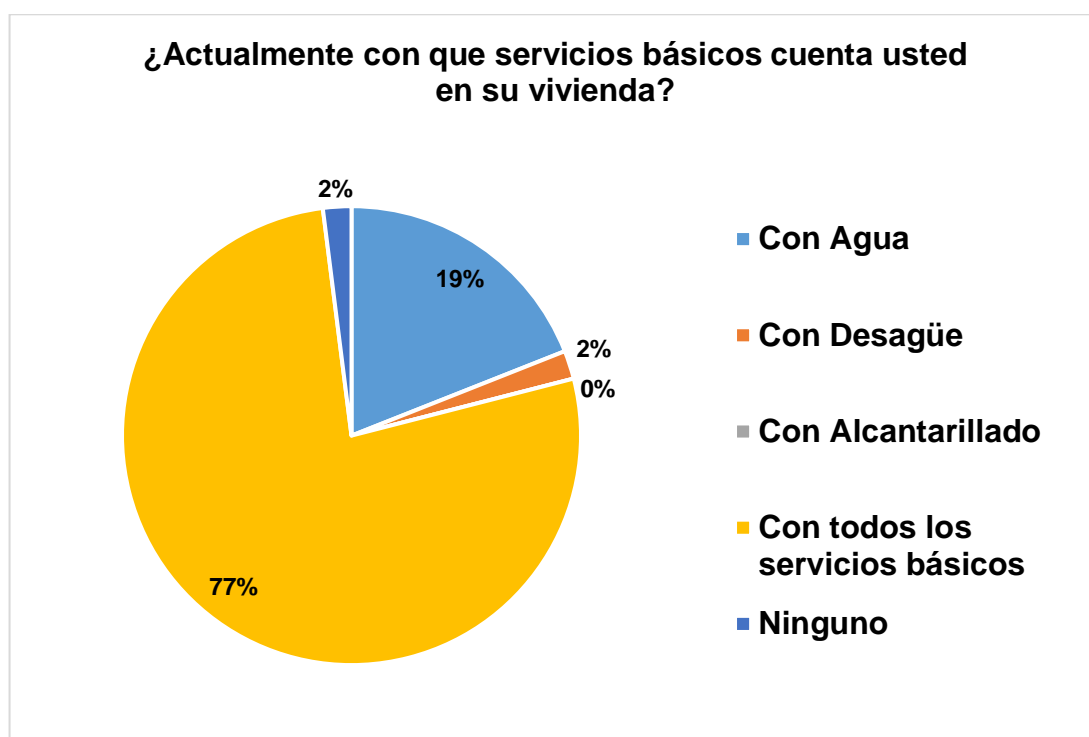
De lo que podemos concluir que los usuarios no están contentos con la atención brindada, además esta empresa prestadora de servicios está siendo percibida por la mayoría de los usuarios como una empresa que muestra bajos niveles de aceptación por parte de los usuarios y que esto motiva que constantemente sea quejado o reclamado por sus servidores.

Tabla 5: Muestra en la actualidad con que servicios básicos cuenta usted en su vivienda

¿Actualmente con que servicios básicos cuenta usted en su vivienda?	fi	%
Con Agua	19	19
Con Desagüe	2	2
Con Alcantarillado	0	0
Con todos los servicios básicos	77	77
Ninguno	2	2
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 05

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 05

Elaborado por la investigadora

Figura 5: Porcentaje de servicios básicos con las que cuentan las viviendas

Análisis e interpretación

La tabla N°05 podemos observar el siguiente resultado, el 19% de los usuarios en la actualidad solo cuenta con el servicio de agua, mientras que un 2% solo cuenta con el servicio de desagüe, ninguno de ellos refiere contar con el servicio de alcantarillado, mientras que un 77% de usuarios cuenta con todos los servicios básicos y finalmente 2% de los usuarios no cuenta con ningún servicio.

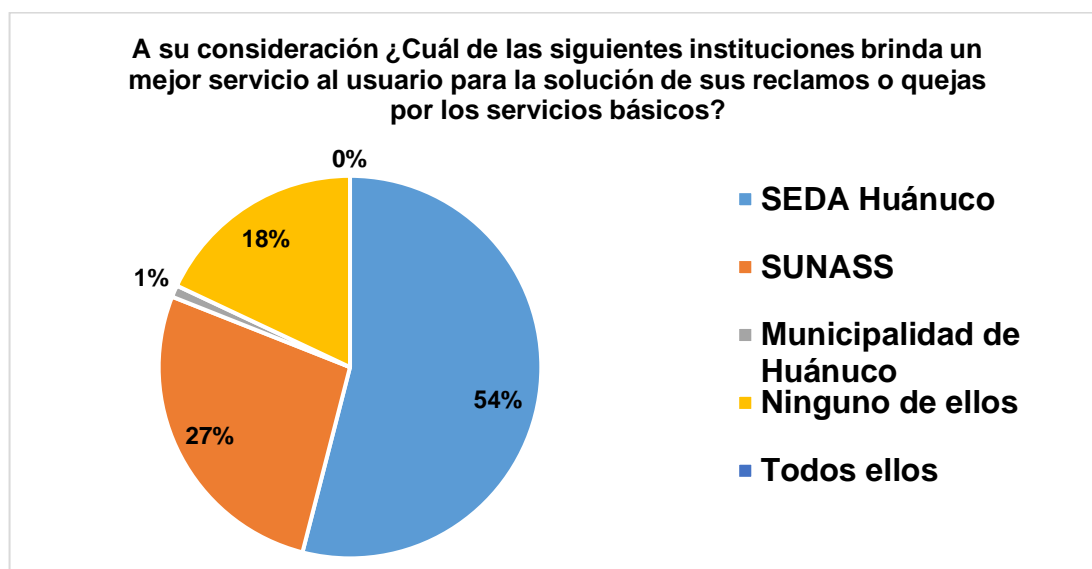
De lo que podemos concluir que la gran mayoría de los usuarios tienen todos los servicios básicos, existen aún en la actualidad que hay usuarios que solamente tienen agua pero no desagüe o alcantarillado y un bajo porcentaje de usuarios no tienen ningún servicio básico en la ciudad de Huánuco.

Tabla 6: Muestra a consideración de los usuarios que instituciones brindan un mejor servicio para la solución de sus reclamos o quejas por los servicios básicos que brindan

A su consideración ¿Cuál de las siguientes instituciones brinda un mejor servicio al usuario para la solución de sus reclamos o quejas por los servicios básicos?	<i>fi</i>	%
SEDA Huánuco	54	54
SUNASS	27	27
Municipalidad de Huánuco	1	1
Ninguno de ellos	18	18
Todos ellos	0	0
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 06

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 06

Elaborado por la investigadora

Figura 6: Porcentajes sobre las instituciones que brindan un mejor servicio al usuario para la solución de sus reclamos o quejas por los servicios básicos

Análisis e interpretación

La tabla N°06 podemos observar el siguiente resultado, el 54% de los usuarios considera que SEDA-HUANUCO es una de las instituciones que brinda un mejor servicio al usuarios para la solución de las demandas o quejas por los servicios básicos mientras que un 27% de los usuarios considera que SUNASS es una de las instituciones que brinda un mejor servicio al usuario para la solución de las reclamos o quejas por los servicios básicos, un 1% de los usuarios considera que la Municipalidad de Huánuco es una de las instituciones que brinda un mejor servicio al usuario para la solución de las demandas o quejas por los servicios básicos, 18% de los usuarios considera que ninguna de las instituciones brinda un mejor servicio al usuario para la para la solución de las quejas por los servicios básicos, y un 0% todos ellas.

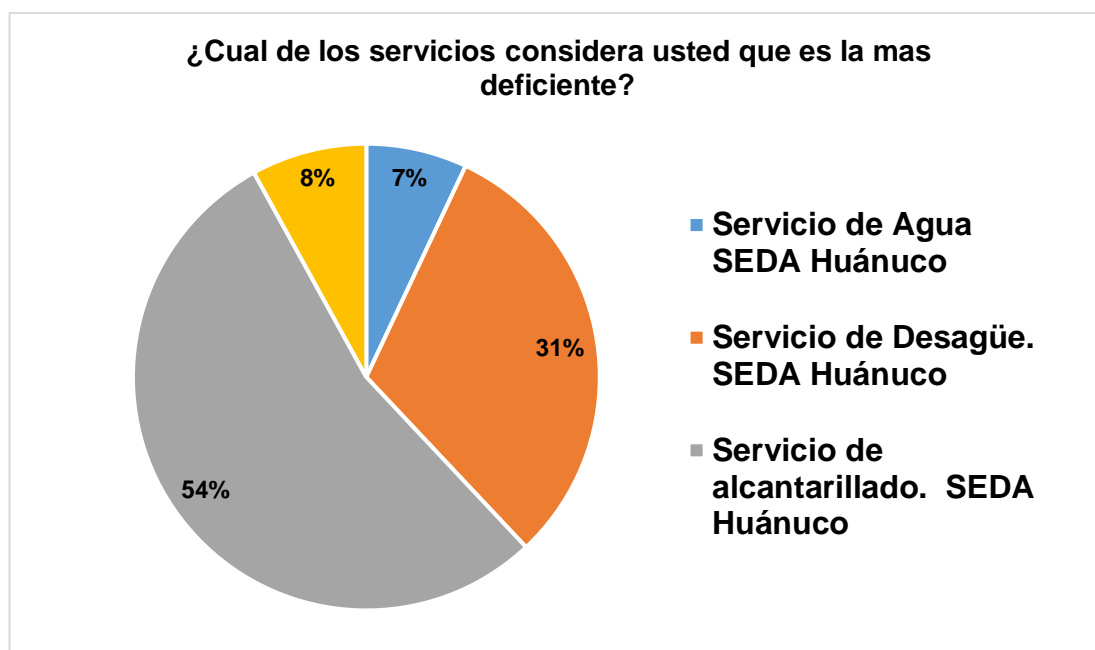
De lo que podemos concluir que más de la mitad de los usuarios considera que SEDA HUANUCO es una de las instituciones que brinda mejor servicio al usuario para la solución de las demandas o quejas por los servicios básicos y que la Municipalidad de Huánuco es la institución que menos resuelve las quejas o reclamos de los servicios, asimismo la SUNASS es la institución con poca credibilidad para la solución de las quejas o reclamos de los usuarios.

Tabla 7: Muestra los servicios básicos más deficientes a consideración de los usuarios.

¿Cuál de los servicios considera usted que es el más deficiente?	<i>fi</i>	<i>%</i>
Servicio de Agua SEDA Huánuco	7	7
Servicio de Desagüe. SEDA Huánuco	31	31
Servicio de alcantarillado. SEDA Huánuco	54	54
Todos los servicios son deficientes	8	8
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 07

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 07

Elaborado por la investigadora

Figura 7: Porcentajes de los servicios más deficiente

Análisis e interpretación

La tabla N°07 podemos observar el siguiente resultado, el 7% de los usuarios considera que el servicio más deficiente es el del agua, mientras que un 31% de los usuarios considera que el servicio más deficiente es el del desagüe. Un 54% considera que el servicio más deficiente es el del alcantarillado y un 8% considera que todos los servicios prestados son deficientes.

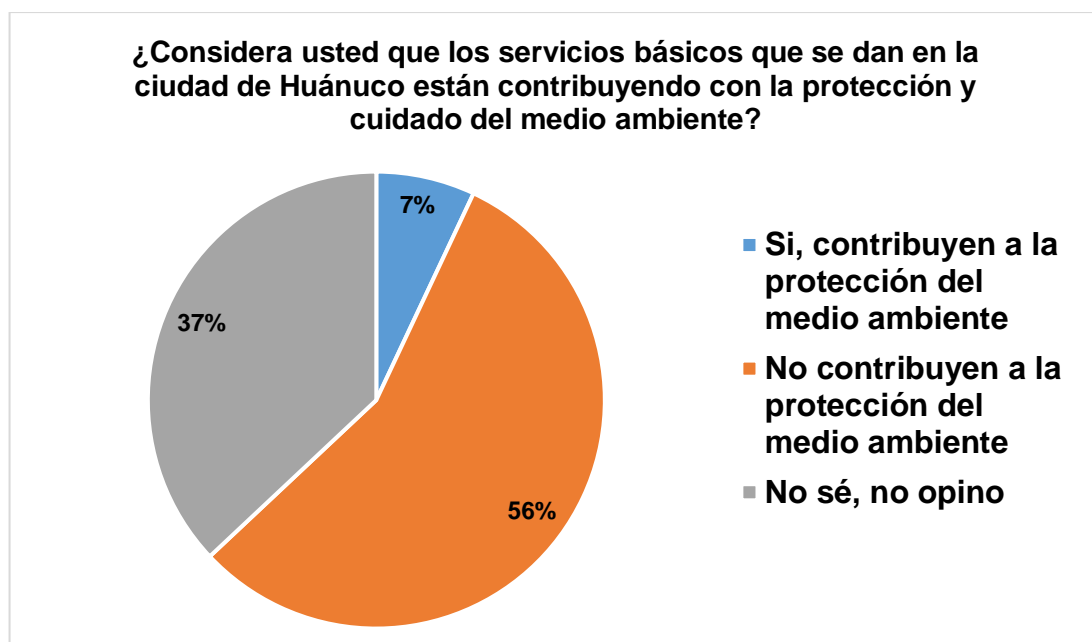
De lo que podemos concluir es que el servicio más deficiente que hay en Huánuco es el alcantarillado seguido por el servicio de desagüe y finalmente el servicio de aguas.

Tabla 8: Muestra a consideración de los usuarios si los servicios básicos están contribuyendo a la protección y el cuidado del medio ambiente.

¿Considera usted que los servicios básicos que se dan en la ciudad de Huánuco están contribuyendo con la protección y el cuidado del medio ambiente?	fi	%
Si, contribuyen a la protección del medio ambiente	7	7
No contribuyen a la protección del medio ambiente	56	56
No sé, no opino	37	37
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 08

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 08

Elaborado por la investigadora

Figura 8: Porcentaje sobre la consideración de los usuarios acerca de si los servicios básicos que se dan en la ciudad de Huánuco están contribuyendo con la protección y cuidado del medio ambiente

Análisis e interpretación

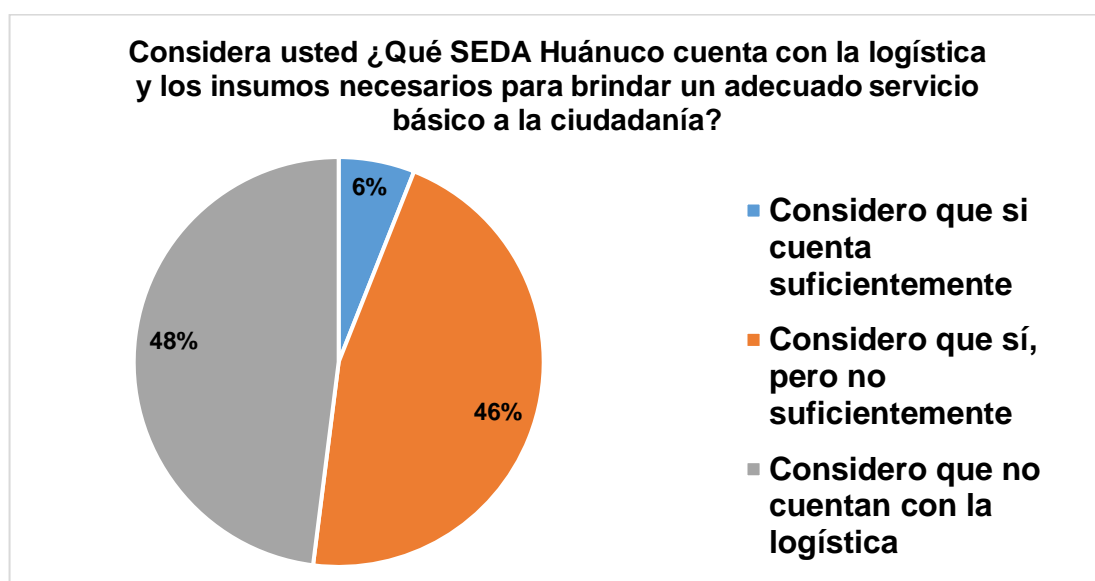
La tabla N°08 podemos observar el siguiente resultado, el 7% de los usuarios considera que los servicios básicos que dan en la ciudad de Huánuco si contribuye en la protección del medio ambiente mientras que un 56% de los usuarios considera que los servicios básicos que dan en la ciudad de Huánuco no contribuyen con la protección del medio ambiente y un 37% de los usuarios no sabe no opina.

De lo que podemos concluir que más de la mitad de los usuarios considera que los servicios básicos que dan en la ciudad de Huánuco no contribuyen en el cuidado del medio ambiente, los mismos usuarios reconocen que las empresas prestadoras de servicios básicos no tienen los mecanismos necesarios para contribuir de manera eficiente al cuidado del medio ambiente.

Tabla 9: Muestra a consideración de los usuarios si SEDA HUANUCO cuenta con la logística y los insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía

Considera usted ¿Qué SEDA Huánuco cuenta con la logística y los insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía?	<i>fi</i>	%
Considero que si cuenta suficientemente	6	6
Considero que sí, pero no suficientemente	46	46
Considero que no cuentan con la logística	48	48
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 09
Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 09
Elaborado por la investigadora

Figura 9: Porcentaje de la consideración del usuario sobre si SEDA Huánuco cuenta con la logística y los insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía

Análisis e interpretación

La tabla N°09 podemos observar el siguiente resultado, el 6% de los usuarios considera que SEDA HUANUCO si cuenta con la logística e insumos necesarios para brindan un adecuado servicio básico a la ciudadanía, mientras que un 46% de los usuarios considera que SEDA HUANUCO si cuenta pero no lo suficiente, un 48% de los usuarios considera que no cuenta con la logística e insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía.

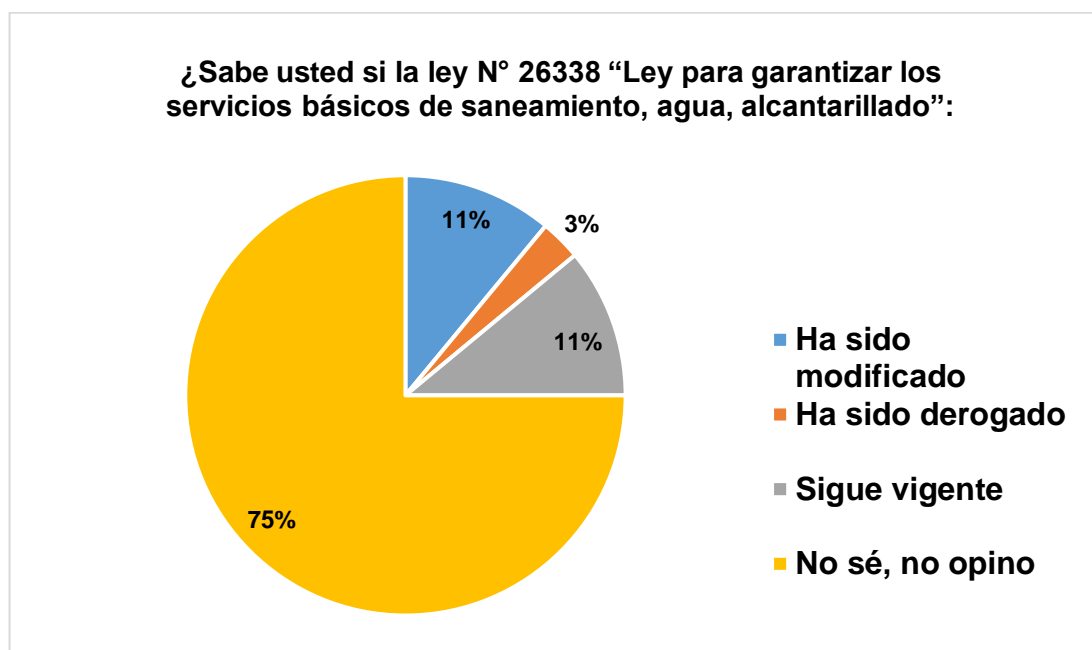
De lo que podemos concluir que de los resultados podemos inferir que SEDA HUANUCO no tiene la suficiente logística ni la tecnología que permitan brindar un servicio básico de calidad acorde a las necesidades ni exigencias de nuestro tiempo, tampoco con el personal suficiente y especializado.

Tabla 10: Muestra a consideración de los usuarios la vigencia de la Ley N° 26338 Ley que garantiza, los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado

¿Sabe usted si la ley N° 26338 “Ley garantiza los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado” :	<i>fi</i>	%
Ha sido modificado	11	11
Ha sido derogado	3	3
Sigue vigente	11	11
No sé, no opino	75	75
Total	100	100

Fuente: Encuesta tipo cuestionario (anexo N°03) Pregunta N° 10

Elaborado por la investigadora



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por la investigadora

Figura 10: Porcentaje de la consideración del usuario sobre la ley N° 26338 “Ley para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado

Análisis e interpretación

La tabla N°10 podemos observar el siguiente resultado, el 11% de los usuarios refieren que la Ley 26338 ley para Garantizar los Servicios Básicos de Saneamiento Agua y Alcantarillado ha sido modificado, mientras que el 3% de los usuarios refieren que la ley N° 26338 para Garantizar los Servicios Básicos de Agua y Desagüe ha sido derogada, un 11% de los usuarios refieren que la ley 26338 ley para Garantizar los Servicios Básicos de Saneamiento Agua y Alcantarillado sigue vigente, y un 75% de los usuarios refieren no sabe no opina si la ley 26338 Ley para Garantizar los Servicios Básicos de Agua y Alcantarillado ha sido modificada derogado o sigue vigente.

De lo que podemos concluir es que los usuarios desconocen el contenido y la vigencia de la Ley puesto que algunos de ellos refieren que esta ley ha sido modificada y otros pocos refieren que sigue vigente, pero también existen usuarios que consideran que la Ley ya ha sido derogada.

CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de los Resultados con el Problema de Investigación

Dada la formulación general de la siguiente manera ¿Está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018? Antes de responder la pregunta debemos precisar la efectividad que tiene la Ley. En tal sentido debemos recurrir al concepto de efectividad la misma que le encontramos a fojas 41 que es la capacidad de lograr el resultado que se desea o se espera, es decir en nuestra investigación pretendemos establecer que la ley se cumpla, por otro lado debemos de definir que es la Ley la misma que a fojas 25 nos refiere que es una regla, una norma que seguir, la cual tiene poder jurídico el cual es conferido por la autoridad gubernamental a cargo. Por supuesto, no directamente el Gobernante, sino la parte del gobierno que legisla del Congreso Nacional. Una Ley es puesta en una sala plenaria, en la que los diputados, y expositores de la ley, que están esperando que esta se apruebe hablan y debaten sobre lo que es la ley en esencia, comparten sus ideas y analizan los efectos de la misma sobre la nación que sobre ellos recae una responsabilidad muy importante.

En tal sentido, y en atención al problema general formulado debemos de señalar que ley N° 26338 y sus modificatorias no están siendo efectivas para garantizar los servicios básicos de saneamiento agua alcantarillado, porque no se está aplicando la ley sino al contrario se está dando un mal servicio y no se está cumpliendo con lo que indica en la protección tal como lo debemos evidenciar en el cuadro N°01 a fojas 48

Dada la Formulación Especifica 1 habiéndose formulado de la siguiente manera ¿Ha surtido efecto la dación de la ley N°26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco 2018? Los expertos a fojas 50 en el cuadro N°02 no muestran una posición uniforme debido a que existen posiciones que refieren que la ley no está surtiendo efecto puesto que no hay mejoras en los servicios. Máxime si

esta ley en el transcurso del tiempo ha venido modificándose que por decreto ley 1240 del 26 de setiembre del 2015 se han modificado una serie de artículos con el objeto de hacer más efectivo y lograr los objetivos que pretende la ley a fin de dar un mejor servicio a la ciudadanía finalmente podemos afirmar que la Ley no está surtiendo efecto para el mejoramiento de los servicios en la ciudad de Huánuco.

Dada la formulación específica 2 ¿Cuál es el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018? A fojas 52 a resultas de los expertos en el cuadro N° 03 nos refieren que la Ley N° 26338 muestra un bajo nivel de efectividad por varios factores alguna de ellas por falta de decisión Política porque no está adecuada al Decreto 1240 que aprueba la Ley marco de gestión y protección de los servicios de saneamiento. En tal sentido es bajo el nivel de protección al medio ambiente que actualmente tiene esta ley incluyendo sus modificatorias y sus reglamentos ya que en nuestro medio observamos que no hay una atención y un servicio oportuno por la falta de capacitación y falta de logística sobre todo cuando ocurren hechos como los aniegos atoros de los desagües suspensión de los servicios de agua entre otros, hechos que actualmente no se están atendiendo de manera oportuna ni con efectividad constituyendo un grave atentado contra la salud pública y el medio ambiente en la ciudad de Huánuco

Dada la formulación específica 3 ¿Qué dificultades muestra la ley N° 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018? A fojas 52 nos refieren los expertos en el cuadro N° 03 que por existir vacíos en la norma que no saben interpretar por la falta de capacitaciones sobre esta, que los servidores públicos no están **siendo** capacitados en cuanto a la ley, así también por el desconocimiento de los usuarios recurrentes que muestran desconocimiento de la Ley y sus derechos como usuarios de las empresas prestadoras de servicios asimismo en la tabla N° 14 a fojas 74 nos refieren los usuarios que SEDA HUANUCO que no cuentan con la suficiente logística insumos ni tecnología necesarios para brindar un adecuado servicio, como también existen dificultades debido que

no hay un control de calidad acorde a la necesidad de usuarios incumpliendo con los estándares que indican los órganos o entidades supervisoras como SUNASS, OTASS en este mismo sentido otras dificultades que muestra la Ley son las constantes modificatoria que ha sufrido esta norma reguladora de las prestaciones de servicios, finalmente existe una falta de conciencia sobre sus propios derechos que tienen los ciudadanos todos esto nos lleva a establecer que existe dificultades en la aplicación y efectividad de la presente ley materia de investigación.

Dada la formulación específica N° 04 ¿Cuál es el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco 2018? A fojas 56 en el cuadro N°05 los expertos nos refieren que es alto el nivel de quejas y reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua y alcantarillado el mismo que viene afectando además la salud pública y atentando contra el medio ambiente en la ciudad de Huánuco. Más aun como lo evidenciamos en la tabla N° 06 a fojas 58 donde los usuarios muestran un alto nivel de quejas por el mal servicio que reciben todo esto nos lleva a precisar que es alto el nivel de quejas y reclamos de los usuarios antes las empresas prestadoras de servicios y que estas instituciones no le dan una oportuna solución de sus quejas o reclamos.

5.2. Discusión de los Resultados con las hipótesis de Investigación

Formulado la Sub Hipótesis 01 en la siguiente manera “La dación de la ley N°26338 no está surtiendo efecto en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, tampoco está garantizando la protección y cuidado de la salud pública ni del ambiente de manera óptima en la ciudad de Huánuco.” si analizamos la tabla N° 06 a fojas 58 que nos muestra una alto nivel de quejas o reclamos que se presentaron ante las empresas prestadoras de servicios (SEDA HUANUCO) y ante las instituciones reguladoras de los servicios (SUNASS OTASS) en el año 2018 aunado a esto si observamos a foja fojas 72 la tabla N° 13 nos refieren los encuestados que los servicios básicos que dan en la ciudad de Huánuco no están contribuyendo con el cuidado y la protección del medio ambiente así mismo si observamos la

tabla N° 07 a fojas 60 los usuarios consideran que el servicio más deficiente que reciben es el agua seguido por el desagüe y el alcantarillado por estas consideraciones debemos de aceptar nuestra sub hipótesis 1 como cierta y valida

Formulado la Sub Hipótesis 2“Es bajo el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco”. En la tabla N°14 a fojas 74 nos refiere que los usuarios consideran que SEDA HUANUCO no cuenta con la logística ni los insumos necesarios para ofrecer un efectivo servicios básicos este hecho nos lleva a establecer que la ley N° 26338 no está siendo efectiva para afrontar situaciones como los constantes aniegos, atoros, cortes de agua que observamos en la ciudad de Huánuco, asimismo los usuarios en la tabla N° 13 a fojas 72 consideran que la ley no es efectiva porque no contribuye con la protección y el cuidado de medio ambiente, aunado a ello en la tabla N° 15 a fojas 76 desconocen el contenido de la ley y si esta ha sido modificado o derogado hecho que constituye una evidencia que la ley al ser desconocida por los mismos usuarios no es efectiva y por tanto los usuarios muestran conductas que puedan estar afectado a la salud pública y el medio ambiente. En consideración de lo expuesto debemos de aceptar como válida y cierta la sub hipótesis N° 02

Formulado la Sub Hipótesis 03 de la siguiente manera: “El desconocimiento de la ley N° 26338, el insuficiente personal operativo, los escasos recursos logísticos y financieros, así como la falta de compromiso de los funcionarios responsables son las dificultades que hacen que la ley N° 26338 no sea efectiva en la ciudad de Huánuco, 2018. En el cuadro N°15 a fojas 76 los usuarios desconocen el contenido y la vigencia de la ley puesto que algunos de ellos refieren que esta ley ha sido modificado y otros pocos refieren que sigue vigente pero también hay usuarios que consideran que la ley ha sido derogada hay un desconociendo sobre la ley 26338 y sus modificatorias asimismo en el cuadro 04 a fojas 53 los expertos consideran una serie de dificultades que tiene la ley 26338 y sus modificatorias y pese a contar con otras normas para una mejor aplicación esta ley muestra aun dificultades ya que existen vacíos en la norma y que no saben interpretar por

la falta de capacitaciones sobre esta, que los servidores públicos no están siendo capacitados en cuanto a la ley, así también por el desconocimiento de la norma por parte de los usuarios y sus derechos, Asimismo existen dificultades debido que no hay un control de calidad acorde a la necesidad de usuarios incumpliendo con los estándares que indican los órganos o entidades supervisoras como SUNASS. Como así también nos refieren los usuarios en la tabla N° 14 a fojas 74 donde consideran que SEDA HUANUCO cuenta con la logística e insumos necesarios para brindar un adecuado servicio pero no lo suficiente ni la tecnología que permita brindar un mejor y de calidad servicio básico. Por estas consideraciones debemos de aceptar la sub hipótesis 03 como cierta y valida

Formulado la sub hipótesis 04 de la siguiente manera “Es alto el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco”. en atención en lo expresado en el la tabla N° 06 a fojas 58 de lo que podemos concluir es que más de la mitad usuarios encuestados refiere que ha puesto al menos una queja o reclamo por ante SEDA- HUANUCO, SUNASS en el presente año un bajo porcentaje de usuarios que ha puesto más de dos quejas, pero sin embargo hay una alta cantidad de usuarios que al menos una vez si se quejó o reclamo por los malos servicios que brindan SEDA- HUANUCO, siendo la institución prestadora de servicios con un alto porcentaje de quejas por estas consideraciones debemos aceptar la sub hipótesis cuatro como cierta y valida

CONCLUSIONES

Primera conclusión

Se ha determinado que la aplicación de la Ley 26338 y sus modificatorias no están siendo efectiva para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua alcantarillad en la ciudad de Huánuco por qué no se cumple con lo estipulado en la presente Ley y porque además se evidencia un mal servicio a los usuarios y que esta viene afectando a la salud pública y el medio ambiente.

Segunda conclusión

La dación de la ley N° 26338y sus modificatorias no han surtido efecto debido a que no hay mejoras en el servicio, máxime si esta ley en el transcurso del tiempo ha venido modificándose que por decreto ley 1240 del 26 de setiembre del 2015.

Tercera conclusión

Se ha identificado que la ley 26338 y sus modificatorias muestran un bajo nivel de efectividad en la protección de la salud pública y el cuidado del medio ambiente debido a la deficiente capacitación de los operadores de las empresas prestadoras de servicios además por la falta logística y insumos conjuntamente con el desconocimiento de esta ley por los usuarios

Cuarta conclusión

Se ha identificado que la Ley 26338 tiene dificultades para brindar una adecuada protección de la salud pública y del medio ambiente en la ciudad de Huánuco las mismas que son por las constantes modificatorias que ha sufrido esta norma, por su deficiente interpretación por parte de los operadores responsables de su ejecución este hecho no permite hacer frente aniegos atoros cortes de agua entre otros hechos que afectan al medio ambiente.

Quinta conclusión

Se ha logrado establecer que en la ciudad de Huánuco existe un alto nivel de reclamos y quejas por el inadecuado servicio que brinda la empresa prestadora de servicio y por la inoportuna atención de los órganos reguladores de los servicios como la SUNASS y OTASS.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación

A los funcionarios de las empresas prestadoras de servicios que coordinen políticas en vista a la capacitación e interpretación efectiva de la ley 26338 y sus modificatorias además, que sensibilicen a la ciudadanía local para un mejor conocimiento de la ley y de sus derechos como usuarios.

Segunda recomendación

A los legisladores que formulen y emitan leyes que permitan dar servicios básicos más efectivos y acorde a las cambiantes necesidades de los usuarios con leyes integrales evitando continuas modificatorias.

Tercera recomendación

Se recomienda a los operadores que procuren su permanente capacitación en temas para un mejor servicio a la comunidad y un uso óptimo y eficiente de los recursos e insumos necesarios para la atención a los usuarios.

Cuarta recomendación

A los usuarios que procuren conocer sus derechos y deberes contenidos en la ley N° 26338 y sus modificatorias para así contribuir a la mejora de la salud pública y el cuidado del medio ambiente.

Quinta recomendación

A los órganos reguladores como la SUNASS, OTASS que difundan y hagan conocer a la ciudadanía los derechos y deberes que tienen todo usuario y tenga mayor acercamiento a la población a través de campañas charlas informativas orientadoras que permitan ejercer el derecho de reclamo de los usuarios

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros.

FRANCO, A. (2006). "TENDENCIAS Y TEORÍAS EN SALUD PÚBLICA"
Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública Universidad de
Antioquia. Colombia.

Referencias de tesis:

*ANÁLISIS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO BÁSICO PARA EL SECTOR RURAL EN COLOMBIA
- PERÍODO DE GOBIERNO 2010 – 2014” realizado por CELIS
ZAPATA Liliana Patricia, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá
Colombia (tesis para obtener el grado de Magister en Política Social)*

*CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO BÁSICO SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL DISTRITO DE
JUANJUI – PROVINCIA DE MARISCAL CÁCERES 2016” realizada
por GUTIÉRREZ LÓPEZ Jorge Fernando. Universidad Cesar Vallejo
(tesis para obtener el grado Académico de Magister en Gestión
Pública).*

*EL AGUA COMO DERECHO HUMANO Y LOS CONFLICTOS QUE GENERA
EN LA ASOCIACIÓN DE VIVIENDA LAS GAVOTAS DE NEVERÍA
CHAMBALA LURIGANCHO CHOSICA LIMA 2017. Realizada por
SOTO LUNA Edwin Gustavo. Universidad de Huánuco (tesis para
optar el título profesional de Abogado)*

*EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y
SANEAMIENTO URBANO EN PERÚ: DE LA IMPOSICIÓN DE LA
OFERTA A ESCUCHAR A LA DEMANDA” realizada por PASTOR
PAREDES Oscar Andrés. Pontificia Universidad Católica del Perú
(tesis para obtener el grado de Magister en Gerencia Social)*

*LA INFLUENCIA DEL ACCESO AL AGUA EN EL BIENESTAR PERCIBIDO
Y LA DISPONIBILIDAD A PAGAR PARA LA MEJORA DEL
SERVICIO DE AGUAS EN SUCRE BOLIVIA.” Realizado por GUIDI
GUTIERREZ Luisa G. Universidad de Granada Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales Departamento de Economía (Tesis para
obtener el grado de doctor en Ciencias Económicas y Empresariales).*

Referencias electrónicas

- ANÁLISIS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO PARA EL SECTOR RURAL EN COLOMBIA - PERÍODO DE GOBIERNO 2010 – 2014*". CELIS ZAPATA Liliana Patricia (2013) Extraído del sitio web <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15314/CelisZapataLilianaPatricia2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Fecha: Febrero del 2019
- CONCEPTO DEFINICION.DE, Redacción. (Última edición: 19 de julio del 2019). Definición de Ley. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/ley/>. Consultado el 30 de septiembre del 2019
- DELITOS CONTRA SALUD PUBLICA DESDE EL CODIGO. ALICIA CH (2012) Extraído del sitio web: <https://www.scribd.com/document/233269224/Delitos-Contra-La-Salud-Publica>, Fecha: Diciembre del 2018
- REVISTA CHILENA DE SALUD PÚBLICA (2013; VOL 17 (2): 151-161 JULIO SARMIENTO MACHADO Extraído del sitio web: <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/27116-1-90435-1-10-20130708.pdf> Fecha: Diciembre del 2018
- REVISTA CONTRUCCION Y VIVIENDA.COM (2016) Extraído del sitio web. <https://www.construccionyvivienda.com/component/k2/servicios-basicos-para-una-mejor-calidad-de-vida> Fecha: Enero del 2019.
- REVISTA CUMBRES PUEBLO (2016). Extraído del sitio web <https://cumbrepuebloscop20.org/medio-ambiente/> Enero del 2019.
- REVISTA LA EVOLUCION DE LAS LEYES LUIS FOIX (2017) Extraído del sitio web: <https://www.lavanguardia.com/opinion/20171207/433463778567/laevolucion-de-las-leyes.html>. Fecha: Diciembre del 2018.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO DE INVESTIGACIÓN: “LA EFECTIVIDAD DE LA LEY N° 26338 PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS BÁSICOS DE SANEAMIENTO, AGUA, ALCANTARILLADO, Y EN LA PROTECCIÓN DE LA SALUD PUBLICA Y DEL AMBIENTE EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO. 2018”

INVESTIGADORA: YULIANA CAROL APAC TOLEDO

Asesor: José Francisco Sánchez Mendoza

Formulación del problema	objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores	Metodología de la investigación
<p>Formulación General. ¿Está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018?</p> <p>Formulaciones específicas Fe1. ¿Ha surtido efecto la dación de la ley N°26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco 2018? Fe2. ¿Cuál es el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018? Fe3. ¿Qué dificultades muestra la ley N° 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018? Fe4. ¿Cuál es el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar si la aplicación de ley 26338 está siendo efectiva para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, y para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018.</p> <p>Objetivos específicos OE1. Establecer si ha surtido efecto la dación de la ley N°26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco 2018. Oe2. Identificar el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018. OE3. Identificar las dificultades muestra la ley N° 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018. OE4. Establecer el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco 2018.</p>	<p>Hipótesis General: La ley N° 26338 no está siendo efectiva en garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, ni para una adecuada protección y cuidado de la salud pública como del ambiente en la ciudad de Huánuco.</p> <p>Sub Hipótesis He1. La dación de la ley N°26338 no está surtiendo efecto en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, tampoco está garantizando la protección y cuidado de la salud pública ni del ambiente de manera óptima en la ciudad de Huánuco. He2. Es bajo el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco. He3. El desconocimiento de la ley N° 26338, el insuficiente personal operativo, los escasos recursos logísticos y financieras, así como la falta de compromiso de los funcionarios responsables son las dificultades que hacen que la ley N° 26338 no sea efectiva en la ciudad de Huánuco, 2018. He4. Es alto el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco.</p>	<p>Vx. Efectividad de la ley N° 26338</p> <p>Vy Servicio = s básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, la protección de la salud pública y el ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de quejas de denuncias - Calidad del agua - Oportunidad del servicio - Nivel de atención al usuario - Tipos de afectación a la salud - Numero de atención en el año - Nivel de percepción del ciudadano por el servicio - Cumplimiento de la SUNASS - Características del servicio - Tipo de servicio básico deficiente - Forma de protección a la salud publica - Formas de protección al medio ambiente de la ciudad. - Calidad de los recursos logísticos que cuenta SEDA y la SUNASS - Nivel de mejoramiento de los servicios básicos. 	<p>Tipo de investigación: Básica Enfoque: Jurídico social Nivel: Descriptivo-explicativo Diseño: no experimental Población: 75 expertos y 941 usuarios Muestra: 10 expertos y 100 usuarios. Técnicas: Fichaje Entrevista Encuesta</p> <p>Instrumentos: Fichas textuales bibliográficas y resumen Ficha de entrevista a experto Ficha de encuesta tipo cuestionario a usuario. Diseño: Es simple de tipo No experimental transaccional</p>

Anexo 2: Ficha de entrevista a expertos

FICHA DE ENTREVISTA A EXPERTOS

(ANEXO N° 02)

Agradeceré contestar todas y cada una de las preguntas, su aporte será muy valiosa a efectos de terminar mi trabajo de investigación de tesis para optar mi título de abogada.

Título de la tesis: “La efectividad de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, y en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018.

Entrevistado:

Entrevistadora: Br. Yuliana Carol APAC TOLEDO.

Lugar y fecha: _____, ____ / _____ /2019.

Preguntas:

1. En su experiencia como magistrado/Abogado/a ¿Está siendo efectiva la aplicación de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, así como para la protección y cuidado de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. A su experiencia ¿Ha surtido efecto la dación de la ley N°26338 en el mejoramiento de los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado para la ciudad de Huánuco?

.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. A su consideración ¿Cuál es el nivel de efectividad que tiene la ley N° 26338 en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. A su consideración ¿Qué dificultades muestra la ley N° 26338 para un efectivo servicio básico de saneamiento, agua, alcantarillado y para una adecuada protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿Cuál es el nivel de quejas o reclamos que tienen los usuarios respecto a los servicios del agua, alcantarillado y saneamiento en la ciudad de Huánuco?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Comentario u aporte al tema.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Gracias.
YCAT/UDH/Hco-2019

Anexo 3: Ficha encuesta

FICHA DE ENCUESTA

A USUARIO RECURRENTE EN QUEJA O RECLAMO ANTE SEDA-HUÁNUCO Y/O SUNASS

(ANEXO N° 03)

Instrucciones: Estimado señor/a/ita tenga usted mis cordiales saludos, le invito a responder el presente cuestionario. Sus respuestas confidenciales y anónimas, tienen por objetivo recoger su importante opinión sobre la “*la efectividad de la ley N° 26338 para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado, y en la protección de la salud pública y del ambiente en la ciudad de Huánuco 2018.*”, su aporte contribuirá a la realización de mi tesis de investigación jurídica para fines de titulación. *Por favor, marca con una (X) tu respuesta que consideres correcta o adecuada.*

I. Aspectos Generales:

Actualmente vivo en zona urbana: ()

Actualmente vivo en zona rural: ()

Actualmente vivo en zona urbana marginal: ()

II: Aspectos Específicos:

1) ¿Cuántas quejas o reclamos ha realizado usted ante SEDA HUANUCO o ante SUNASS en el presente año?

a) Uno () Dos () Mas de dos ()

2) ¿A su consideración cual es la calidad del agua potable en la ciudad de Huánuco?

a) Es buena () b) Es regular () c) Es mala ()

3) ¿Sus quejas o reclamos han sido atendidas en forma oportuna por los responsables de SEDA HUANUCO o SUNASS?

a) Si, ha sido atendidas oportunamente ()

b) Sí, pero no oportunamente ()

c) No, ha sido atendida hasta la fecha ()

4) ¿Usted como considera que la atención que dan al usuario:

a) Es buena la atención al usuario ()

b) Es regular la atención al usuario ()

c) Es mala la atención al usuario ()

5) ¿actualmente con que servicios cuenta usted en su vivienda? (Marque hasta dos alternativas)

a) Agua () Desagüe () Alcantarillado ()

6) A su consideración ¿Cuál de las siguientes instituciones tiene un mejor servicio al usuario para la solución a sus reclamos o quejas por los servicios básicos?

a) SEDA Huánuco ()

b) SUNASS ()

c) Municipalidad de Huánuco ()

d) Ninguno de ellos ()

07). ¿Cuál de los servicios considera usted que es el más deficiente?

A) Agua ()

B) Desagüe ()

C) Alcantarillado ()

D) Todos son deficientes ()

08. ¿Considerara usted que los servicios básicos que se da en la ciudad de Huánuco están contribuyendo con la protección y el cuidado del medio ambiente?

- A) Si contribuye a la protección del medio ambiente ()
- B) No contribuye a la protección del medio ambiente ()
- C) No se no opino ()

09) Considera usted que SEDA Huánuco cuentan con la logística y los insumos necesarios para brindar un adecuado servicio básico a la ciudadanía?

- A) Considero que si cuenta suficientemente ()
- B) Considero que si pero no suficientemente ()
- C) Considera que no cuentan con la logística e insumos

10). ¿Sabe usted si la Ley 26338 “Ley para garantizar los servicios básicos de saneamiento, agua, alcantarillado?

- A) ha sido modificado ()
- B) ha sido derogado ()
- C) Sigue vigente ()
- D) No sé, no opino ()

**Gracias por tu valiosa colaboración.
DRV/Derecho.**

Anexo 4: Solicitud de ficha de entrevista

Solicito: SU GENEROSA COLABORACIÓN A FIN DE QUE ABSUELVA MIS PREGUNTAS DE LA FICHA DE ENTREVISTA CON FINES DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA.

SEÑOR/A:

.....
.....
.....

YULIANA CAROL APAC TOLEDO,
identificada con DNI N° 44098123, con domicilio real Pasaje Concepción 118 Huánuco, con correo electrónico CAROYUU@outlook.com; celular 940150412, a usted digo:

La suscrita, viene realizando un informe de investigación denominado: "LA EFECTIVIDAD DE LA LEY N° 26338 PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS BÁSICOS DE SANEAMIENTO, AGUA, ALCANTARILLADO, Y EN LA PROTECCIÓN DE LA SALUD PÚBLICA Y DEL AMBIENTE EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2018" Para la cual, me apersonó ante su digna persona en su calidad de experto, a fin de solicitarle su colaboración para poderle realizar una entrevista en materia de Derecho Administrativo; y así coadyuvar con mi tesis de investigación, toda vez que la suscrita lo requiere para fines académicos.

Sin otro particular, me despido de Ud. no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y agradecimiento anticipado.

Huánuco, 05 de agosto del 2019.

Yuliana Carol Apac Toledo
DNI N° 44098123

Anexo 5: Fotos de referencia

